

## O futuro do seu restaurante: pessoas, experiências e inovação.

O que os maiores nomes da NRA Show 2023 contaram sobre os próximos passos do mercado.

O Sebrae RS esteve na NRA Show 2023 para aprender com os maiores nomes do mercado de alimentos e bebidas. E uma das palestras mais aguardadas foi o Keynote, que contou com a participação de três renomados palestrantes: Danny Meyer, Pinky Cole e Michelle Korsmo.

Para garantir que as tendências cheguem até você, preparamos os melhores momentos da fala de cada um dos palestrantes.

### Insights de Michelle Korsmo - CEO da NRA:

#### 1 Espírito de inovação

A inovação é fundamental para o sucesso das pequenas empresas, pois permite se destacar no mercado e atender às demandas dos clientes.

#### 2 Mentalidade para o sucesso

É importante estabelecer metas claras e definir estratégias para alcançá-las, mantendo o foco e a determinação.

#### 3 Desafios enfrentados pelos operadores

Grande parte dos operadores enfrenta desafios, como equipes insuficientes e redução de horários. É necessário encontrar soluções criativas para superar essas dificuldades.

#### 4 Necessidade de mais funcionários

Existe uma demanda por 500 mil funcionários adicionais nos Estados Unidos até o final do ano. As pequenas empresas devem buscar maneiras de atrair e reter talentos.

#### 5 Engajamento dos trabalhadores mais idosos

Os trabalhadores mais idosos possuem um crescimento significativo e desejam estar na companhia de outras pessoas, ajudando no crescimento e proporcionando uma boa experiência.

#### 6 Cultura sem etarismo

É fundamental criar uma cultura inclusiva, livre de preconceitos relacionados à idade.

#### 7 Necessidade de aprendizado sem julgamentos

Os colaboradores desejam aprender e se desenvolver sem medo de serem julgados, promovendo um ambiente de aprendizado seguro e encorajador.

#### 8 Impacto da renda média e inflação

A queda na renda média e a inflação afetam a vida dos consumidores, mas isso não impede que continuem frequentando restaurantes.

#### 9 Preferências dos consumidores

Os consumidores desejam facilidades digitais, como fazer pedidos online e ter acesso a Wi-Fi nos estabelecimentos.

#### 10 Crescimento do setor de restaurantes

O setor de restaurantes emprega 10% da força de trabalho nos EUA, com 2 em cada 3 americanos já tendo trabalhado nesse setor.

### Insights de Pinky Cole - Fundadora do Slutty Vegan

Início como empreendedora vegana: Pinky Cole compartilhou sua jornada como empreendedora vegana, destacando a possibilidade de inovar e criar um negócio bem-sucedido mesmo em um nicho específico.

#### 1 Capacidade de encontrar soluções como empreendedor

Pinky ressaltou que os empreendedores são habilidosos em encontrar soluções criativas e superar desafios.

#### 2 Importância dos colaboradores como clientes internos

Pinky enfatizou a importância de valorizar os colaboradores, enxergando-os como clientes internos. Um ambiente de trabalho positivo e alinhado com os valores da empresa é fundamental para atrair e manter talentos.

#### 3 Venda de experiências, não apenas comida

Pinky destacou a importância de proporcionar experiências aos clientes, não apenas vender comida. Construir uma persona para o restaurante e criar um relacionamento em esse processo.

#### 4 Construindo uma comunidade engajada

Pinky ressaltou a importância de construir uma comunidade engajada em torno do negócio, utilizando diferentes canais de comunicação para manter os clientes informados e envolvidos.

#### 5 Adaptando-se com base no feedback dos clientes

Pinky enfatizou a importância de ouvir o feedback dos clientes e ajustar o negócio com base nessas informações para melhor atender às suas necessidades.

#### 6 Fidelização dos clientes através do sentimento de pertencimento

Pinky ressaltou que a fidelização dos clientes vai além de descontos ou brindes. É importante fazer com que os clientes se sintam valorizados, criando um ambiente acolhedor e promovendo a interação.

### Insights de Danny Meyer - Fundador da USHG (Union Square Hospitality Group)

#### 1 Hospitalidade além do serviço esperado

Danny Meyer enfatiza que a hospitalidade vai além de simplesmente oferecer um serviço. Trata-se de realizar atos de gratidão genuína e criar conexões profundas com os clientes.

#### 2 Personalização da experiência

Meyer destaca a importância de personalizar a experiência do cliente. Ao entender suas preferências e necessidades, é possível oferecer um serviço mais relevante e impactante.

#### 3 Tecnologia como ferramenta de crescimento

Meyer reconhece a necessidade de utilizar a tecnologia para atrair mais pessoas para o setor de hospitalidade. Ao adotar soluções tecnológicas inovadoras, é possível melhorar a eficiência operacional e oferecer experiências mais convenientes para os clientes.

#### 4 Conexão humanas

Mesmo com o avanço da tecnologia, Meyer ainda valoriza a importância das interações humanas. Ele expressa o desejo de ver e se conectar com as pessoas, ressaltando a importância de relacionamentos autênticos na indústria da hospitalidade.

A palestra principal da NRA Show 2023 trouxe ideias importantes e nos mostrou que a melhor entrega não se refere só a grandes tecnologias ou investimentos, é uma questão de atenção aos seus clientes, experiências divertidas e conexões verdadeiras. É claro que se tiver tecnologia pode ser melhor, mas as principais oportunidades estão no lado humano.

Para se preparar para o futuro, é necessário estar aberto à disrupção e à mudança constante. Priorizar a experiência do cliente, criar uma cultura de colaboradores engajada e adaptar-se às demandas digitais são passos essenciais para garantir a competitividade e o crescimento no mercado.

As palestras destacaram que o futuro pertence àqueles que se preparam hoje. Então você já sabe, é fundamental que as pequenas empresas sejam ágeis, inovadoras e atentas às necessidades e preferências em constante evolução dos clientes.

Quer conferir outras dicas e conteúdos?  
É só acessar aqui.

APROVEITE

SEBRAE