Mais Delícias. Mais inovação, atendimento, gestão e resultados!

Nome da empresa (fantasia): Padaria Mais Delícias
Nome dos empresários: Margarete Alvarenga Viana Mota Trindade e Douglas do Nascimento Trindade
Cidade: Arraial do Cabo
Setor econômico: Alimentação

Em outubro de 2020, um casal em busca de empreender e achar novos caminhos decidiu sair da capital do Estado. Em um bairro em desenvolvimento de Arraial do Cabo, encontraram a oportunidade que buscavam e iniciaram um negócio promissor e ousado, em meio à pandemia de Covid-19. Esse é o começo da história da Padaria Mais Delícias, fundada por Margarete e Douglas Trindade.

Ela era professora da rede pública e sempre gostou de frequentar padarias de qualidade: como filha de padeiro, cresceu nesse ambiente e tem experiência. Ele, durante 15 anos, exerceu funções administrativas para uma empresa de usinagem. Douglas decidiu apostar na mudança de vida e migrar para o ramo da alimentação. Os dois viram a oportunidade de entrar na área de panificação na Região dos Lagos oferecendo um atendimento diferenciado.

Eles só não imaginavam o tamanho do desafio que seria empreender mantendo o segmento de panificação em um ponto comercial que não tinha boas referências.

Sob nova direção

Os empresários sempre tiveram como pontos fortes a organização, a valorização do conhecimento e a comunicação. Ao assumirem o desafio de empreender, buscaram uma capacitação técnica na área de produção, para entenderem como seria o funcionamento da padaria. Rapidamente aprenderam os processos, que Margarete já conhecia, e contaram com o apoio do pai dela como mentor nessa jornada.

No entanto, a antiga gestão do negócio de mesmo segmento havia deixado pendências importantes: o ponto já estava conhecido de forma negativa. Muitos clientes haviam deixado de frequentar o lugar,

relatando que já presenciaram situações de falta de higiene, pouca variedade de produtos e, principalmente, de mau atendimento.

Durante o primeiro ano após a inauguração, os sócios precisaram implementar medidas para reverter a má impressão que os clientes possuíam do lugar. Para isso, desenvolveram estratégias para reconhecimento desses problemas e colocaram em prática as habilidades de gestão que já possuíam.

Dentre essas soluções, a Padaria Mais Delícias promoveu o festival temático Volta ao Mundo, que ofertou aos clientes pães de diversas nacionalidades. O evento ajudou no aumento do faturamento e na divulgação da nova marca. Focaram também na inovação, disponibilizando uma extensão do comercial de sua padaria: lançaram a padaria móvel.

Por meio de um Tuk-Tuk sonorizado e com uma vinheta chamativa, começaram a oferecer aos condomínios, *campings* e áreas adjacentes do ponto comercial a possibilidade de compra de produtos diversos e frescos sem a necessidade de antecipação de pedidos. Após 10 meses do início das ações citadas, os empreendedores fizeram a aquisição do segundo Tuk-Tuk. Esse canal atualmente representa 20% do faturamento bruto da empresa.

Com esse crescimento, precisavam não só fidelizar, mas também ampliar sua rede de clientes. Para ajudá-los nesse processo, buscaram auxílio no Sebrae no final de 2021.

A importância do bom atendimento

O suporte que as empresas oferecem aos seus clientes durante todo o processo de compra é o que os ajuda a ter uma excelente experiência. Atentos a esse aspecto, os gestores da Mais Delícias incluíram no planejamento de 2022 a oficina Como Atender Melhor o Seu Cliente, do Sebrae.

A partir da capacitação, conseguiram sensibilizar e motivar a equipe sobre o valor da normatização dos atendimentos, da tratativa do cliente e de como agregar valor na apresentação dos produtos e na interação com os clientes e fornecedores. O time da padaria saiu do treinamento mais seguro em relação ao processo de atendimento ao cliente. Algum tempo depois da ação, a equipe do Sebrae fez uma visita presencial, em julho de 2022, e foi possível verificar o direcionamento e dar continuidade da jornada de aprendizado e otimização.

A empresa, ainda, aderiu a outras soluções, como a consultoria gratuita de Planejamento Empresarial Estratégico, custeada pelo convênio com o Sicoob Unimais Rio, em agosto de 2022. Os sócios também participaram da consultoria tecnológica de Lean Manufacturing via Sebraetec em julho do mesmo ano. Dentre tantos benefícios, essa capacitação os ajudou especificamente a estabelecer metas e aumentar o *ticket* médio por cliente.

Diante de tantas novidades, ideias empreendedoras e desafios, o "olhar estrangeiro" e técnico solicitado para suporte na gestão da Padaria Mais Delícias possibilitou que a empresa crescesse ainda mais. Esse desenvolvimento aconteceu de forma organizada e teve início com a identificação de uma ameaça oculta no contrato de locação após aplicação de uma análise SWOT. A partir de então, tiveram a oportunidade de ampliar ainda mais seu raio de atendimento ao ponto de se tornarem fornecedores de *coffee break* do Sebrae.

Um olhar estrangeiro estratégico

Como grande marco, a empresa já tem em vista a construção de sua nova loja após contratarem o financiamento de um terreno próprio. Essa conquista se tornou possível após ajustes e controles dos indicadores financeiros, também de extrema importância para o crescimento da empresa.

Para os sócios, as ações realizadas junto ao Sebrae são essenciais para a materialização de um negócio mais próspero e com padrões bem definidos. Margarete comentou em seu relato que estará sempre atenta ao empreendedorismo consciente e focado na qualificação profissional, com criação de oportunidade de negócios, engajamento e produtividade de toda a equipe para fortalecimento de sua marca.

Como parceira do Sebrae, em 2023, investiu na atualização dos seus conhecimentos, participando do curso de Gestão de Pessoas – Avançado. Para a empresária, o processo de aprendizado não pode parar, assim como o crescimento da empresa e sua relação com os clientes.

PERFIL DA AUTORA

Heloísa Huck trabalha no Sebrae desde 2019, na Gerência de Atendimento, no Escritório Regional Lagos. Atua como analista de negócios e é interlocutora de crédito do ER Lagos. É pós-graduada em Gestão Estratégica Empresarial pela Cenes, graduada em *Marketing* pela Universidade Estácio de Sá e tem Licenciatura em História pela Unopar.

Heloísa escolheu escrever sobre a Padaria Mais Delícias por admirar a gestão e a visão dos empresários Margarete e Douglas. Acompanhando a empresa há quase quatro anos, pôde ver de perto excelentes resultados, como a aquisição do terreno próprio para a construção da loja – novidade que os clientes, emocionados, fizeram questão de ligar e contar pessoalmente.