

25 perguntas para o sucesso

Certamente já se terá colocado muitas destas perguntas. Mas pensar nelas com alguma frequência poderá ajudá-lo a manter uma linha consistente e uma postura crítica perante o seu negócio. Porque, mais importante do que ter boas respostas, é fazer as perguntas certas.

1. A Missão do meu restaurante está definida?
2. A Visão do meu negócio foi pensada?
3. Defini claramente os Valores da empresa?
4. A Missão, Visão e Valores estão afixados em local visível?
5. Tenho os objetivos estratégicos (longo prazo), táticos (médio prazo) e operacionais (curto prazo) desenhados?
6. Os meus colaboradores têm conhecimento destes objetivos?
7. Tenho objetivos definidos por sear e por colaborador?
8. Procuro medir os objetivos?
9. Costumo definir objetivos quantificáveis e calendarizáveis?
10. Tenho um plano de formação para mim e para os meus colaboradores?
11. Costumo ter conversas informais com as pessoas que trabalham comigo, para fazer uma análise conjunta das forças e as fraquezas da empresa?
12. Dou a conhecer aos meus funcionários o andamento do negócio?
13. Recolho as suas opiniões e sugestões e aplico-as?
14. Partilho os lucros (através de prémios) com os meus colaboradores?
15. Partilho com eles as responsabilidades?
16. Preocupo-me com a satisfação dos funcionários?
17. O meu espaço de restauração tem um plano de marketing atualizado?
18. Estudo o mercado e as necessidades dos meus clientes atuais e potenciais?
19. Preocupo-me com a satisfação dos clientes?
20. Tenho por hábito pedir sugestões aos clientes?
21. Realizo esporadicamente análises estatísticas?
22. Estudo a concorrência: produtos, preços e formas de promoção?
23. Tento inovar nos produtos e serviços?
24. Acompanho as tendências do mercado?
25. Pergunto-me frequentemente como posso melhorar o negócio?

Porque, mais importante do que ter boas respostas, é fazer as perguntas certas. Muitas vezes, procuramos respostas para os problemas do nosso negócio. Mas, na verdade, deveríamos antecipá-los, formulando perguntas que nos façam refletir de forma cuidada e atempada.



nuno abranja, professor universitário e especialista em turismo, hotelaria e restauração