

## **AVALIAÇÃO DE VENDAS E SATISFAÇÃO DO CLIENTE SOBRE PRODUTOS SAZONAIS NA PADARIA E ROTISSERIA DE UM SUPERMERCADO**

Congresso Online de Engenharia de Produção, 4ª edição, de 22/03/2021 a 25/03/2021  
ISBN dos Anais: 978-65-86861-82-2

**FARIAS; Angélica Domingos Oliveira de <sup>1</sup>, OLIVEIRA; Amanda Maria Domingos de <sup>2</sup>, JUNIOR; Antônio Batista de Oliveira <sup>3</sup>, QUEIROZ; Jamerson Viegas <sup>4</sup>**

### **RESUMO**

No varejo de alimentos, atualmente, existe uma demanda crescente por alimentos preparados prontos para consumo. Este fato reflete na mudança de hábitos alimentares das populações urbanas que, dada a rotina de atividades cotidianas, provoca a necessidade de refeições fora do lar. Por isso, as padarias e rotisseries, que são setores de produtos de fabricação própria prontos para consumo, tendem a ser o espaço que oferta, para os adeptos da praticidade nas refeições, produtos diferenciados e de qualidade, contribuindo para alavancar as vendas e aumentar o faturamento no autosserviço no varejo de alimentos. Este trabalho, portanto, apresenta dados acerca da produção e venda desses setores no dia na véspera natalina que, culturalmente, é comemorada em um jantar para a família com uma composição de pratos específicos da época. Dessa forma, a análise deste trabalho consiste em observar o impacto que o planejamento adequado pode trazer para o aumento das vendas nos setores de padaria e rotisseria do varejo de alimentos em épocas sazonais, como datas comemorativas temáticas. Logo, o objetivo deste estudo é analisar os dados de vendas da ceia natalina dos anos de 2019 e 2020 nos setores de padaria e rotisseria de um supermercado. Inicialmente foi realizada uma reunião com os representantes dos setores que seriam afetados com a demanda, havendo a discussão sobre o cardápio para o período, estratégias de divulgação e vendas. Após o período festivo de final de ano, foi possível obter os dados para este estudo, a partir do sistema de análise ABC Venda Distribuição e dos dados pós-venda coletados com os clientes que fizeram a aquisição de preparações do cardápio natalino. Dos 154 pedidos foi obtido feedback de 34 clientes. O contato foi feito através de ligação telefônica, pelo a equipe de marketing, que fizeram os seguintes questionamentos: Quais críticas? Sugestões? Elogios? E os clientes tinham que classificar como “ótimo”, “bom” ou “precisa melhorar”. Na análise dos dados, foi percebido que o setor da padaria teve um aumento percentual nas vendas totais de 76,50% e a rotisseria de 217,34%. Os dois setores juntos, padaria e rotisseria, apresentam, portanto, um aumento de 84,14% nas vendas para a mesma data em relação ao ano de 2019. Com os dados coletados através da análise ABC Venda Distribuição é possível evidenciar o crescimento das vendas da padaria e rotisseria no dia 24 de dezembro de 2020 em relação ao ano de 2019. Para cada critério de classificação dos clientes “ótimo”, “bom” e “precisa melhorar” foram atribuídas uma nota, respectivamente, 10, 8 e 6 pontos. O valor médio de satisfação do cliente

<sup>1</sup> Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, angelicadomingos@hotmail.com

<sup>2</sup> Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, amandamariadomingos@gmail.com

<sup>3</sup> Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, antoniobatista344@gmail.com

<sup>4</sup> Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, viegasqueiroz@gmail.com

na escala estabelecida foi 8,43, estando mais próximo da classificação "BOM", o que demonstra que o serviço prestado e o produto entregue agradou ao público. Dessa forma, é possível inferir, a priori, que o planejamento de ações voltadas para preparações e cardápio específico em épocas temáticas podem contribuir para o aumento das vendas e satisfação do cliente. Contudo, esse planejamento deve ser realizado de forma efetivamente colaborativa entre as equipes e gestores.

**PALAVRAS-CHAVE:** Produtos sazonais, Supermercado, Vendas em rotisseria e padaria