



Executive Feedback Report

Driving Operational Excellence & Growth

🍴 The Lively Spoon Bistro



Período
Maio 2025



Total de Avaliações
158



158

Total de Avaliações

65%

Reclamações

20%

Sugestões

15%

Elogios

★ Pontuação Geral de Satisfação

3.1 / 5.0

Necessidade crítica de intervenção estratégica

⚠ Principais Problemas

- **Inconsistência no serviço:** 30% das reclamações
- **Qualidade da comida:** 30% das reclamações
- **Bebidas mornas:** 25% das reclamações (sábados 19h-22h)
- **Percepção de valor:** 15% das reclamações

💡 Oportunidades de Crescimento

- **Ambiente musical:** Principal diferencial competitivo
- **Limpeza impecável:** Reconhecida pelos clientes
- **Expansão do cardápio:** Demanda por opções vegetarianas
- **Reservas online:** Melhoria na experiência do cliente



Distribuição do Feedback



Reclamações Sugestões Elogios

Detalhamento por Categoria

❗ Reclamações 65%

103 avaliações destacando áreas para foco operacional urgente

💡 Sugestões 20%

32 avaliações com input valioso para desenvolvimento de serviços

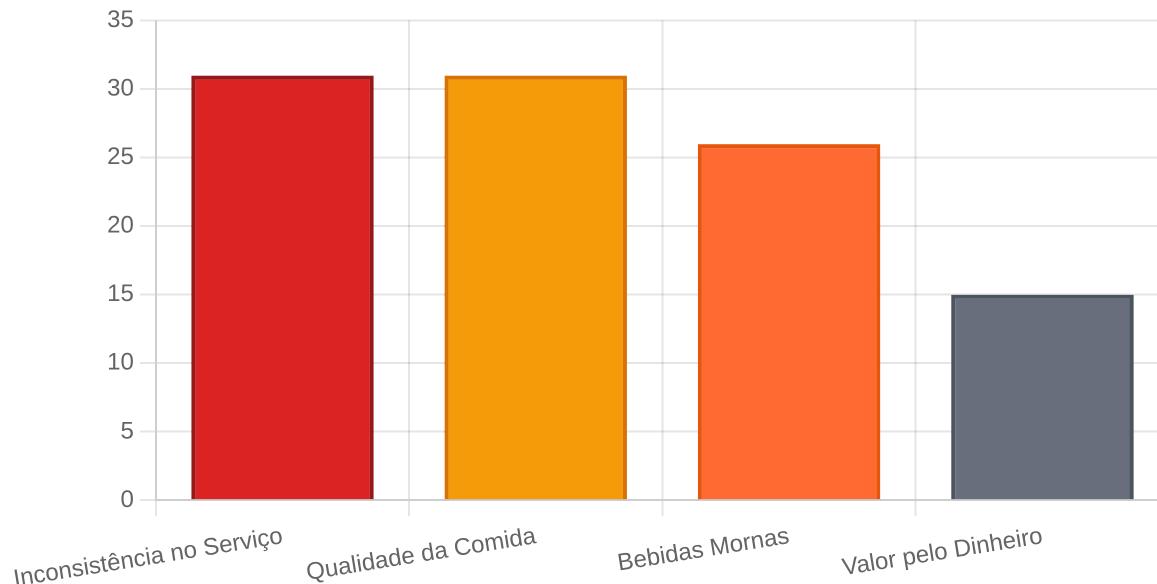
👍 Elogios 15%

23 avaliações identificando pontos fortes existentes

★ Pontuação Geral de Satisfação
3.1 / 5.0



Categorias de Reclamações



👤 Insight VOX360: Funcionário Específico

12 avaliações (39% das reclamações de serviço) mencionaram especificamente "John Doe", permitindo coaching direcionado.

⚠ Problema Crítico: Bebidas Mornas

Total de reclamações:

26

Ocorrências aos sábados (19h-22h):

69%

Pico crítico: 7 reclamações em 18 de maio, sábado, 19h-22h

🔍 Possíveis Causas Raiz

- Sobrecarga da capacidade de refrigeração
- Protocolos insuficientes de pré-resfriamento
- Flutuações de energia durante música ao vivo
- Gargalo no fluxo de serviço do bar

💬 Feedback dos Clientes

"Cerveja estava morna. Era sábado à noite, por volta das 20h. Realmente estragou o clima com a ótima banda."

"Pedimos refrigerante, não estava gelado. Aconteceu em 18 de maio, 19h30. Muito decepcionante."



💡 Sugestões dos Clientes

32 avaliações

Expansão do Cardápio

Forte demanda por opções vegetarianas/veganas mais diversas

10 menções

Reservas Online

Sistema de reservas mais intuitivo e amigável

8 menções

Área Externa

Expansão do espaço de jantar ao ar livre

6 menções

Programa "Melhor Sugestão do Mês"

Reconhecer e recompensar as melhores sugestões mensais com vouchers, refeições gratuitas ou destaque nas redes sociais para demonstrar que valorizamos o feedback dos clientes.

👍 Pontos Fortes Reconhecidos

23 avaliações

Ambiente Musical

Principal diferencial competitivo e atmosfera vibrante

10 elogios

Pratos Específicos

Itens do cardápio consistentemente destacados como excepcionais

7 elogios

Limpeza Impecável

Compromisso com higiene e conforto reconhecido

4 elogios

Destaque Individual

"Nossa garçonete, Sarah, foi incrivelmente atenciosa e tornou nosso jantar especial. Ela é uma verdadeira joia!"

Reconhecimento individual crucial para moral da equipe

Área de Avaliação	Nota Média (1-5)	Tendência vs. Mês Anterior	Impacto no Negócio
🍴 Comida	3.5	⬇️ Ligeira Diminuição	Impacto direto nas visitas repetidas e reputação culinária
🎵 Ambiente	4.3	▬ Estável	Principal diferencial e forte impulsionador positivo
🛎 Serviço	2.8	⬇️ Diminuição Significativa	Impacta diretamente lealdade e experiência geral do cliente
Limpeza	4.0	▬ Estável	Essencial para conforto básico e percepção do cliente
💰 Valor pelo Dinheiro	3.0	⬇️ Diminuição	Afeta aquisição e retenção de clientes

⚠️ Áreas Críticas

- Serviço: Maior desvantagem competitiva
- Valor pelo dinheiro: Percepção em declínio
- Qualidade da comida: Tendência negativa

✓ Pontos Fortes

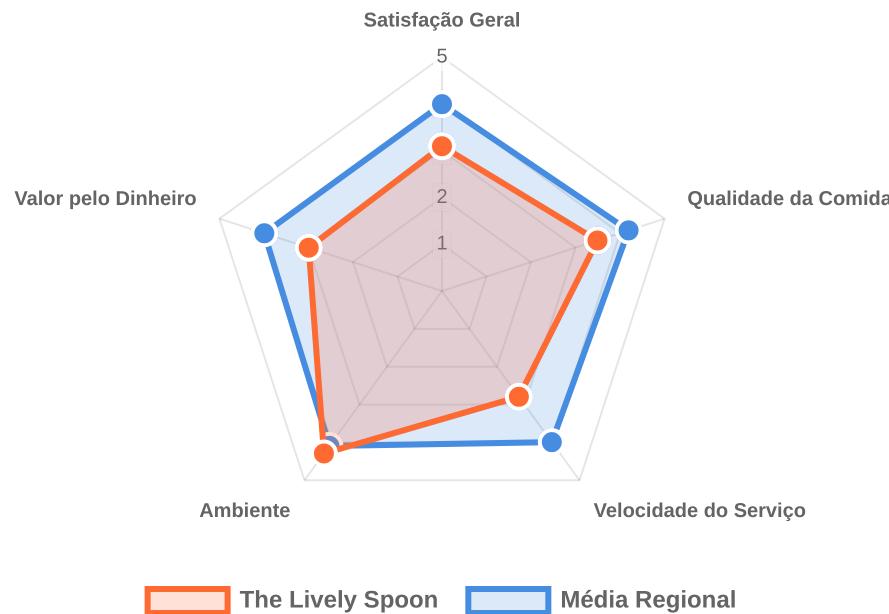
- Ambiente: Vantagem competitiva clara
- Limpeza: Padrões consistentemente altos
- Música ao vivo: Diferencial único

Foco Imediato

- Treinamento de serviço urgente
- Consistência na qualidade da comida
- Revisão da percepção de valor



The Lively Spoon vs. Concorrentes Regionais



Gaps de Performance

Velocidade do Serviço

Maior desvantagem competitiva

-1.2

Satisfação Geral

Espaço significativo para melhorar

-0.9

Valor pelo Dinheiro

Realignamento da percepção crucial

-1.0

Ambiente

Clara vantagem competitiva

+0.2

💡 Insight VOX360

Embora o ambiente seja um forte ativo, The Lively Spoon está significativamente abaixo da performance em serviço e satisfação geral. Abordar essas lacunas representa um caminho direto para aumentar participação de mercado.

⬇️
Abaixo da Média
4 de 5 métricas

⬆️
Acima da Média
1 de 5 métricas

Potencial Alto
Crescimento possível



⚠ Prioridade Alta - Impacto Imediato

⌚ Resolver Problema das Bebidas Mornas

Impacto Imediato

1-2 semanas

Ação: Auditoria imediata das unidades de refrigeração, especialmente área do bar

Protocolo: Implementar pré-resfriamento obrigatório para sábados 19h-22h

Resultado Esperado: Eliminar 69% das reclamações de bebidas mornas

VOX360 Tracking: Monitorar feedback de sábados à noite

👤 Elevar Consistência do Serviço

Longo Prazo

2-4 semanas

Ação: Coaching direcionado para "John Doe" - interação, atenção e eficiência

Treinamento: Excelência no atendimento para toda equipe de frente

Resultado Esperado: Reduzir reclamações de serviço em 30%

VOX360 Tracking: Monitorar avaliações de serviço e menções específicas

🕒 Prioridades Médias e Futuras

🍴 Melhorar Consistência da Comida

Marca

3-6 semanas

Ação: Revisar processos de cozinha para controle de temperatura

Resultado Esperado: Reduzir reclamações de qualidade em 30%

💲 Otimizar Percepção de Valor

Receita

4-8 semanas

Ação: Analisar preços vs. porções e ofertas concorrentes

Resultado Esperado: Melhorar rating "Valor pelo Dinheiro" em 0.5 pontos

🌐 Sistema de Reservas Online

Crescimento

2-3 meses

Ação: Integrar sistema de reservas mais intuitivo

Resultado Esperado: Aumentar reservas online em 15-20%


Satisfação Geral
Meta: +0.9 pontos


Serviço
Meta: +1.2 pontos


Retenção
Meta: +25%


Market Share
Meta: Crescimento



💡 Transformando Insights em Resultados Tangíveis

A plataforma VOX360 forneceu os dados precisos necessários para identificar e abordar seus desafios operacionais mais urgentes. Este relatório é um roteiro estratégico para transformar insights de clientes em melhorias tangíveis de negócio.

🔑 Insights Principais Identificados

65% Reclamações Concentradas

Foco operacional urgente em áreas específicas

69% Problema das Bebidas Mornas

Sábados 19h-22h - causa raiz identificada

4.3 Ambiente Musical

Vantagem competitiva clara a ser explorada

👉 Próximos Passos Estratégicos

🕒 Implementação Imediata (1-2 semanas)

- Auditória completa dos sistemas de refrigeração
- Coaching direcionado para John Doe
- Protocolos de pré-resfriamento para sábados

📅 Melhorias de Médio Prazo (1-3 meses)

- Treinamento de excelência no atendimento
- Revisão de processos de cozinha
- Otimização da percepção de valor

🤝 Nosso Compromisso com Seu Sucesso

Estamos comprometidos em fazer parceria com você para transformar esses insights em sucesso mensurável. Ao executar este plano de ação, The Lively Spoon Bistro pode esperar melhorar significativamente a satisfação do cliente e solidificar sua posição como líder no mercado regional.