**Desvendando o CASE do Restaurante Fellini**

Desvendando o CASE do Restaurante Fellini

Diagnóstico inicial do Case do Restaurante Fellini

A satisfação de seus clientes externos e internos não só são parte da missão desenhada para a empresa como também uma realidade no dia a dia do Fellini.

Esta satisfação pode ser traduzida nos valores presentes na instituição, como:

- comprometimento e eficiência da equipe, por meio de uma gestão participativa e pelo fornecimentos de benefícios e incentivos diferenciados, com possibilidade de crescimento e de um ambiente em que todos se sintam vencedores;

- atendimento diferenciado e personalizado, com serviços de qualidade e oferta diferenciada.

A maior força do Fellini é também seu maior desafio, pois envolve diretamente a gestão de pessoas, que em serviços é a espinha dorsal, estando diretamente relacionados e servindo de indicador ao serviço oferecido, impactando na percepção do cliente.

Por Nelson ser um pesquisador em Marketing, ele sabe que seus funcionários executam funções de Marketing, e assim como cuida de todo o Marketing externo, acompanha diretamente o seu Marketing interno.

Também sabe que as cinco dimensões de qualidade em serviços (confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade) são diretamente influenciadas pelo desempenho de seus funcionários. Considerando estas dimensões temos:

- confiabilidade: que é executar o que foi prometido, no caso do Fellini significa qualidade e bom atendimento, esta entrega está diretamente relacionada à ação de seus funcionários;

- responsividade: no caso do Fellini o auxílio dos clientes e a presteza de atendê-los depende exclusivamente de sua linha de frente;

- segurança: a reputação da Fellini não está só diretamente ligada à um bom atendimento mas também a qualidade do que oferecem, estando ligados à questões de saúde e higiene, voltados diretamente à gestão de seus funcionários;

- empatia: ponto fundamental do bom atendimento, este item está diretamente voltado à motivação do funcionário, que no caso do Fellini é alvo direto das ações

Questões a ser respondidas pela nossa Consultoria:

Você agora é um consultor contratado por Nelson e sua família. Ajude-o a sanar tais dúvidas. Elabore um plano de Recursos Humanos, abordando temas como: