

CADERNO NEGÓCIOS & OPORTUNIDADES pesquise aqui seu próximo negócio

EDIÇÃO TRIMESTRAL

www.revistafranquia.com.br

FRANQUIA

ANO 24
Nº 98

& GLOBAL OPPORTUNITIES



ESPECIAL

TENDÊNCIAS 2022

VÁ COM A RECEITA PRONTA

Segmentos em alta, a retomada e os desafios do mercado



Kátia Soares,
KS Containers

KS CONTAINERS

Soluções para se adaptar a este modelo de baixo custo

SUSTENTABILIDADE

Movimento circular, porque ecoansiedade e ações positivas com resultados concretos

O Consultor de Campo virou Engenheiro

por João Cãnovas

Queridos leitor e leitora, hoje venho conversar com vocês sobre um movimento que temos presenciado no varejo e não podemos dizer que há volta, pois não há.

Nestes últimos anos a tecnologia no varejo tem evoluído exponencialmente e o Omnichannel (canais on-line e off-line convergindo como um só canal) se tornou pré-requisito de sobrevivência para médios e grandes negócios organizados em rede, assim como as cadeias de megastores, lojas de departamentos, supermercados e redes de franquias. Um grande problema que identificamos, em contrapartida a esta acelerada evolução, são os pequenos comerciantes: a mercearia, a padaria, a conveniência do bairro, a sorveteria... que cada vez mais, sofrem com as quedas nos seus movimentos por ainda tentarem resistir à "omnitização" do varejo e por algum motivo não aderirem à informatização de seus canais de venda.

Faço esta introdução para preparar a visão para o inevitável, tanto no varejo em geral quanto nas redes de franquia hoje: a "engenharia" da consultoria de campo. Eu explico: a cada mês, somos impactados por notícias de que uma grande marca inaugura sua primeira loja 100% automatizada ou robotizada. Para muitos de nós isso não é nenhuma novidade, eu sei, porém, a rede KFC, inaugurou em 2020, no auge da pandemia do COVID-19, sua primeira loja 100% robotizada, na cidade de Moscou. Confesso para você que minha primeira impressão foi de surpresa e entusiasmo, porém, nós não fazemos ideia de como nos preparar e preparar nossas redes para atuar - quase - sem humanos na linha de frente.

O cliente chega na loja, escolhe seu combo, paga e em poucos cliques seja no totem de autoatendimento ou no aplicativo do smartphone, recebe seu pedido para consumo no local ou para viagem em uma das janelinhas da vitrine que mais parece uma parede cheia de microondas.

Ali por trás a mágica acontece: robôs, apenas robôs e nada além de robôs preparam tudo. Retiram produtos do congelador, abrem embalagens, montam as bandejas, colocam os produtos na fritura, montam os sanduíches, pratos, enchem os copos de refrigerante, salgam a batata frita e colocam a bandeja maravilhosamente bem montada na "janelinha da felicidade" para contento do cliente faminto.

Em Los Angeles -EUA, o CEO e Fundador da Piestro, Massimo Noja de Marco, levantou, via crowdfunding, o capital necessário para a criação da primeira Vending Machine de pizza artesanal do mundo, montada por um robô com ingredientes frescos, assada a 800°C e embalada para viagem em apenas três minutos. A Piestro Pizza nasceu mirando uma disrupção do mercado não apenas de pizzarias White Label (independentes), que pretendem disponibilizar máquinas com sua própria marca, como também as grandes cadeias de pizzarias, um mercado de US\$54 bilhões só nos EUA. Parece louco? Talvez não. Até o momento que escrevi este artigo, no site da Piestro eles anunciavam que foram captados US\$540 milhões em pré-vendas através de contratos comerciais fechados.

Podemos ainda citar outras companhias que estão redesenhando e democratizando a

robotização no varejo como a Briggo, CafeX, Yo-Kai Express e Chowbotics, mas vou deixar este “dever de casa” para você fazer.

Aqui no Brasil, também estamos vendo este movimento. Começando pelo crescimento das lojas autônomas, onde você entra, pega o que precisa e vai embora. Diversas redes de supermercados também possuem sua sessão de self checkout, onde o cliente passa suas compras, paga e vai embora, sem contato com ninguém.

Também vi há não muito tempo a primeira sorveteria brasileira 100% robotizada, onde um braço mecânico muito simpático prepara o seu pedido escolhido no totem de autoatendimento. O único contato humano necessário é na reposição dos produtos nos nichos internos da loja para que o robô os pegue no preparo dos pedidos.

Os restaurantes tradicionais também não ficam para trás. A Chinesa Pudu Robotics, sediada em Shenzhen, oferece para o mercado seus amigáveis “garçons robôs” para coleta de pedidos nas mesas, entrega das refeições prontas, bebidas, recolhimento de louças, copos e talheres usados e pagamento da conta. São diversos modelos disponíveis e seus robôzinhos já atendem em restaurantes, escritórios, hospitais e cibercafês de 60 países.

Recentemente também fomos impactados com o lançamento da primeira rede de Fast Food 100% robotizada e 100% brasileira. O fundador alega ser a primeira rede do mundo com estas características. O robô prepara 14 opções de lanches (tradicionais, vegetarianos e veganos), 15 opções de bebidas, 2 opções de sobremesas e 3 opções de saladas para o cliente, que monta seu combo na tela de autoatendimento, tudo isso sem nenhum colaborador humano na operação da loja.

Agora você entendeu. Como empresário, franqueador ou futuro franqueador, você terá que capacitar sua consultoria de campo para níveis nunca antes experimentados na história do franchising. Será necessário contratar e/ou capacitar verdadeiros engenheiros robóticos, engenheiros de sistemas da computação, programadores e especialistas em tecnologia para darem conta do recado.

A “engenharia” da consultoria de campo exigirá não apenas conhecimentos em gestão e operação. Mas se adaptar e se qualificar para enfrentar grandes dificuldades de atuação. Pois investidores farão mais negócios com as redes que inovarem, de olho no futuro.



‘Como empresário, franqueador ou futuro franqueador, você terá que capacitar sua consultoria de campo para níveis nunca antes experimentados na história do franchising’

João Cânovas é especialista em marketing pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), especialista em franquias, líder Embaixador do Geração de Valor; colunista na Rádio Saint Lousi FM; mentor em Gestão de franquias com mais de 31 redes atendidas; Mais de 20 mil horas de consultoria prestada, mais de 1.500 franqueados assistenciados e autor de três livros na área.