



A REINVENÇÃO DO RESTAURANTE SELF-SERVICE

Como o StudioIno ajudou o grupo Imc a reinventar o conceito de autosserviço para o tradicional Viena Express.

STUDIOINO 

ARQUITETURA E DESIGN DE FOODSERVICE



O conceito Viena Express, uma rede de restaurantes de autosserviço pertencente ao International Meal Group – Imc, já era um sucesso com cerca de 100 restaurante em operação em várias cidades brasileiras, quando os seus gestores perceberam os sinais que havia chegado a hora de mudar.

A entrada no mercado da chamada geração milênio, pessoas nascidas a partir de 1980, estava alterando a forma e os hábitos de consumo de alimentos.

○ DESAFIO

No início de 2016, fomos procurados por executivos do grupo Imc, que traziam muitos dados e um desafio para compartilhar: Como preparar o Viena Express para as novas gerações e ao mesmo tempo aumentar as vendas de um negócio consolidado?

Para enfrentar o desafio proposto pelos dirigentes do grupo Imc, unimos nossa equipe de especialistas em projetos de foodservice, com profissionais de diversas áreas do próprio Imc, para juntos fazer frente ao desafio.

DESIGN THINKING

Utilizamos a abordagem do Design Thinking: usuário no centro do projeto, equipe multidisciplinar, observar, compreender (empatia), cocriação e experimentação para a ordenação das equipes e executar as fases iniciais do projeto: Compreender os usuários, o cliente, o mercado, a operação atual e as limitações do projeto, assim como para o processo de geração de ideias.

Após 30 dias de imersão profunda no projeto, com pesquisas junto aos consumidores do restaurante, realização de dois workshops com as equipes para reenquadramento e cocriação foi esboçado o novo conceito para o Viena Express e um cardápio de ideias para atender melhor as necessidades e desejos dos usuários. Nessa fase do projeto contamos com a DesignMuda, que auxiliou nas pesquisas, planejou e facilitou os workshops.

Nos 4 meses seguintes, o projeto foi elaborado: layout, fluxos, equipamentos, arquitetura, projeto

de design para os novos expositores, projetos complementares, detalhamento de marcenaria, contratação de fornecedores e aprovação do projeto junto a administração do shopping.

A obra, reforma da loja existente no Shopping Iguatemi em São Paulo, foi executada em tempo recorde pela S6 Construções em 12 dias.

Os novos expositores foram fabricados pela Ingecold, que em 30 dias apresentou protótipos para a validação da equipe de design industrial do StudioIno e do pessoal produto e qualidade do Imc.

O processo total foi realizado em 5 meses e o restaurante piloto com o novo conceito foi inaugurado em junho de 2016.



A REINVENÇÃO DO RESTAURANTE SELF SERVICE?

Certamente uma expressão exagerada, mas o novo Viena Express trouxe inovações em diversos aspectos para o tradicional autosserviço de alimentação. O princípio do serviço ainda é o mesmo em que o cliente escolhe os alimentos de preferência, monta seu próprio prato de forma rápida e paga pelo peso dos alimentos escolhidos. Relacionamos a seguir algumas inovações do projeto:

1. Múltiplos fluxos para o cliente

Pegar uma salada pronta, uma bebida e ir direto no caixa ou preparar uma refeição completa com grelhados especiais pode ser feito sem que o cliente tenha que seguir uma fila única.

2. Novos produtos e embalagens

O pessoal de produto reformulou o cardápio e criou novos pratos e novas embalagens para tornar tudo mais saborosos, prático e comunicativo.

3. Protagonismos dos alimentos no ambiente

Novas estratégias para exposição dos alimentos no ambiente de consumo permitiu a verticalização dos expositores para melhor visualização. Claro sem se descuidar das regras da segurança alimentar.

4. Grab & Go

Uso de refrigeradores expositores verticais abertos para facilitar o acesso dos clientes aos alimentos embalados. Isso já na entrada do restaurante.

5. Novos expositores para os alimentos

Saladas, pratos quentes e sobremesas estão expostos em inovadores expositores construídos em vidro especial e desenhados especialmente

para o restaurante. Esses expositores permitem a melhor exposição, facilidade de acesso e garantia das temperaturas seguras para os alimentos.

6. Grelhados com forno a carvão

Pela primeira vez no Brasil, foi utilizado em um self service, os novos fornos a carvão. Esses fornos, fabricados na Europa e importados pelo Viena, trazem os sabores dos grelhados a carvão com rapidez e eficiência energética.

7. Day part

Preparar o restaurante para vender produtos em todos os períodos. Assim, além da preparação de cardápios especiais para cada período do dia, o restaurante ganhou um painel conversível para ambientar os três principais momentos do dia: almoço, final da tarde e noite.



OS RESULTADOS

O restaurante piloto no Shopping Iguatemi, serviu para aperfeiçoamentos do novo conceito e após 4 meses de operação e acompanhamento dos indicadores financeiros e operacionais o conceito foi aprovado pelo grupo Imc. Mais vendas, novos consumidores e vendas durante todo o dia são observados, atendendo aos objetivos iniciais do projeto.

A inovação já foi aplicada ao segundo restaurante da rede no Shopping Ibirapuera, também em São Paulo, inaugurado em dezembro de 2016.

O novo conceito do Viena Express, passa a ser o padrão a ser aplicado as novas lojas da marca e para o programa de retrofit dos restaurantes existentes.

Serviço:

As novas unidades do Viena Express, até esta data, ficam localizados nas praças de alimentação dos shoppings Iguatemi e Ibirapuera em São Paulo. Estão previstas para 2017 a reformulação de 12 restaurantes.



FICHA TÉCNICA

Unidade: Restaurante Viena Express

Projeto de foodservice: Diris Petribú - Senior Member FCSI - Líder do projeto, João Carlos Faias, Eduardo Esteban e equipe do StudioIno

Projeto dos expositores de alimentos: Emmanuel Melo - Senior Member FCSI - Líder do projeto, equipe de design do StudioIno e a Ingecold, responsável pela fabricação

Investimento total: R\$ 400 mil

Cliente: International Meal Company - Imc
Equipe do cliente: Jaime Szulc, Pierre Berenstein, Regina Belelli, Juliana de Aguiar Oliveira, Vivian Paulatti e equipes do grupo Imc

Escopo do Projeto: Novo conceito e reformulação do Restaurante Viena Express

Arquitetos: Diris Petribú, João Carlos, Luisa Gambaro, Ana Luisa Cronemberger, Maria Wolf

Design de interior: StudioIno

Workshop e pesquisa inicial: DesignMuda e StudioIno

Construção: S6 Construções

Marcenaria: AFA Marcenaria

Fornecedor de Equipamentos: Macom/Hoshizak, Ingecold, Intellikit