

Pão Feito no Bixiga

FONTE: QUALIDADE EM COMÉRCIO E SERVIÇOS EDITORA SENAC-SP

A história vem do Bixiga, tradicional bairro da cidade de São Paulo. Concentradas nesse bairro, quatro padarias fazem uma história singular de Qualidade que atravessa o tempo e não dá mostras de cansaço. Ao contrário, a São Domingos, a Basilicata, a 14 de Julho e a Italianinha permanecem como sinônimos de produtos diferenciados há quase 100 anos! Objeto de uma matéria no jornal Folha de S. Paulo, essas pequenas empresas de panificação mostram uma lição: há espaço de permanência, sobrevivência e crescimento quando se preservam os valores empresariais básicos. E o básico desse negócio é a Qualidade do produto e do atendimento, aliada à competência na gestão.

Com os próprios donos à frente dos negócios e com a diversificação da oferta (uma delas tem 38 tipos diferentes de pães), constituem um exemplo simples, porém marcante, de que Qualidade é, de fato, um passaporte para o futuro.

Esses pioneiros já ganham, hoje, a convivência com grupos profissionais, verdadeiros criadores de referência para a eficiência: são as franquias do tipo "Pão & Cia." que, com tecnologia de produção amplamente testada e métodos estruturados de treinamento, estão fazendo esse setor subir de patamar nos estilos de gestão e de comercialização.

Atendimento personalizado, extrema criatividade na composição dos produtos, empregados treinados e elegantemente uniformizados fazem os itens de aparência externa. Por dentro, essas empresas ganharam instrumentos de controle e de gestão administrativa que substituem os improvisos e dão informações úteis sobre o desempenho do negócio.

O contato direto e diário com os clientes é usado pela Pão & Cia. como uma ferramenta de pesquisa. "Uma das principais funções do gerente é pesquisar continuamente os clientes, obter sugestões", diz um dos proprietários. Essas informações acabam ampliando, e muito, o leque de ofertas da casa: hoje são 160 produtos diferentes, alguns sazonais (pão de mel apenas no inverno, por exemplo).

Com a segurança de um negócio que caminha bem, um dos franqueados da Pão & Cia. levanta a expectativa de transformar-se ele próprio em franqueador. O que vem provar, mais uma vez, que um empreendimento gerenciado profissionalmente reduz em muito a indecisão ou insegurança do empresário com relação à viabilidade futura do negócio.