

risposta

# Anuário

2024

# Tendências

2025

A evolução da experiência dos clientes no mercado e as apostas de grandes gestores para 2025



# Novos ciclos de experiências 2025



Gustavo Lima, CEO Risposta.

## 2024: Anuário de mercado Risposta e o que esperar para 2025

Prezados clientes e líderes da gastronomia,

Ao longo de 2024 acompanhamos 1500 restaurantes e 12 milhões de clientes realizando pesquisas de satisfação em todos os pontos da jornada.

Neste documento resumimos as principais variações e convidamos nossos clientes e parceiros a dividirem suas visões para inspirarem outros empresários no mercado em temas como AI, sustentabilidade, liderança e inovação de menu.

Esperamos que as reflexões, desafios e estratégias apresentadas ao longo dessas páginas sirvam de inspiração e força motriz para o crescimento contínuo de todos.

A decorative graphic on the left side of the page. It features a large, bold, black outline of the year '2025' centered in the middle. The number is flanked by two large, stylized arrows. The top arrow points to the left, and the bottom arrow points to the right. The arrows have a thick, rounded tail and a sharp, triangular head. The entire graphic is set against a white background.

# 2025

## **Neste documento**

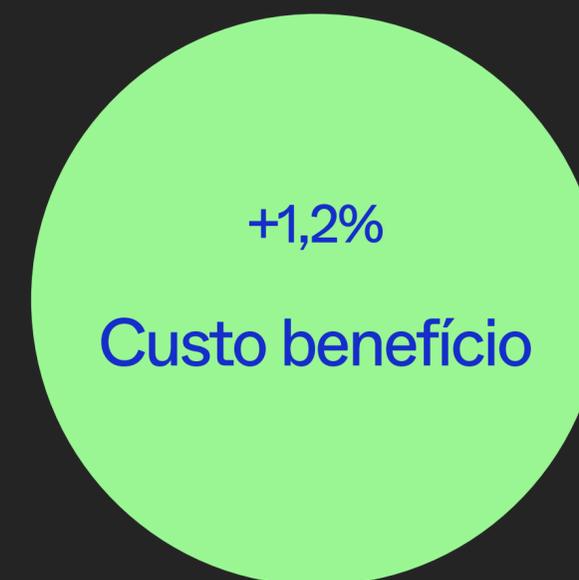
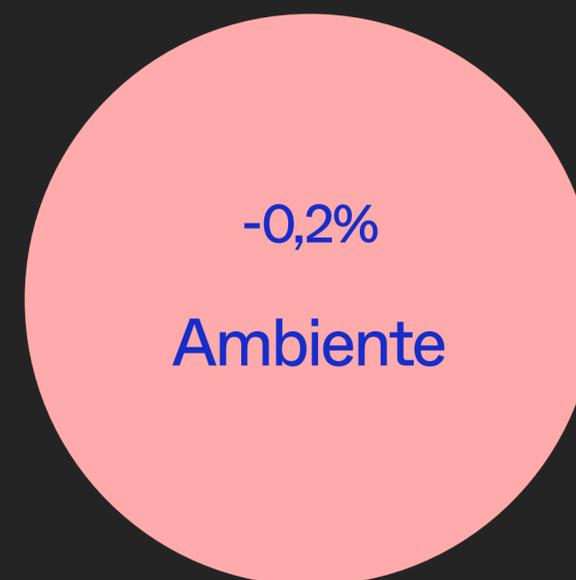
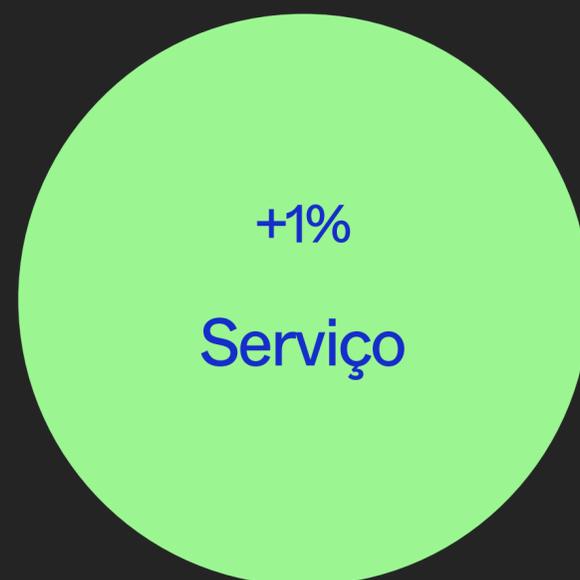
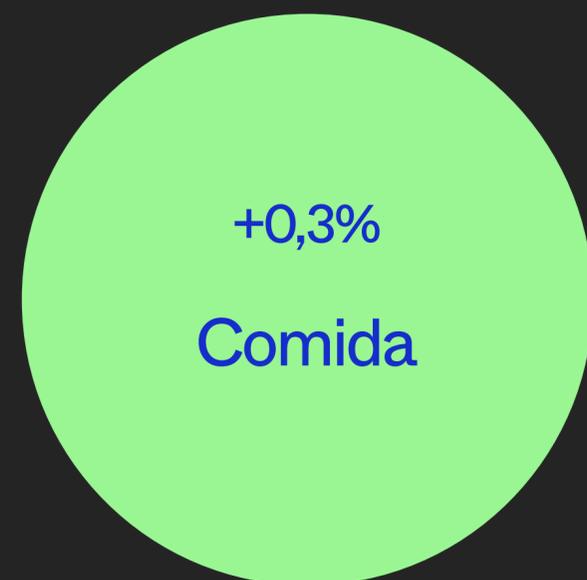
1. EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL DOS CONSUMIDORES NO MERCADO
2. O FOCO DOS GESTORES PARA 2025 (TENDÊNCIAS E DESAFIOS)

Como evoluíram os indicadores de experiência do cliente no mercado em 2024?

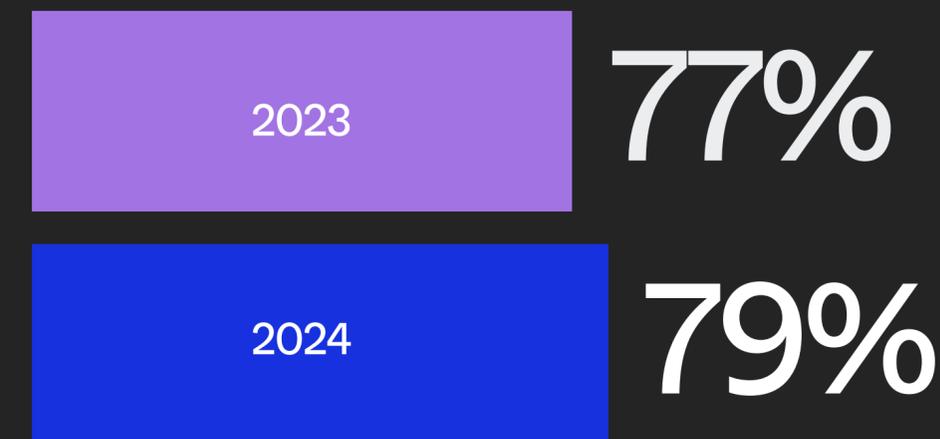
# A experiência do cliente no mercado melhorou em 2% em 2024

Fonte: Banco de dados Risposta 2024 e 2023

Variação no % Satisfeitos 2023 versus 2024

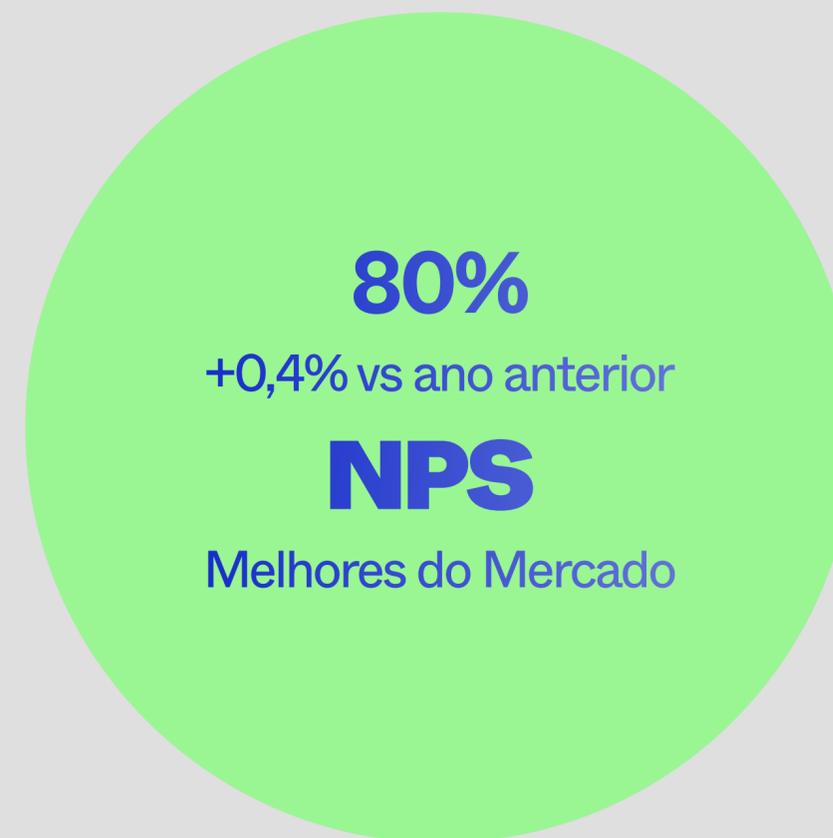
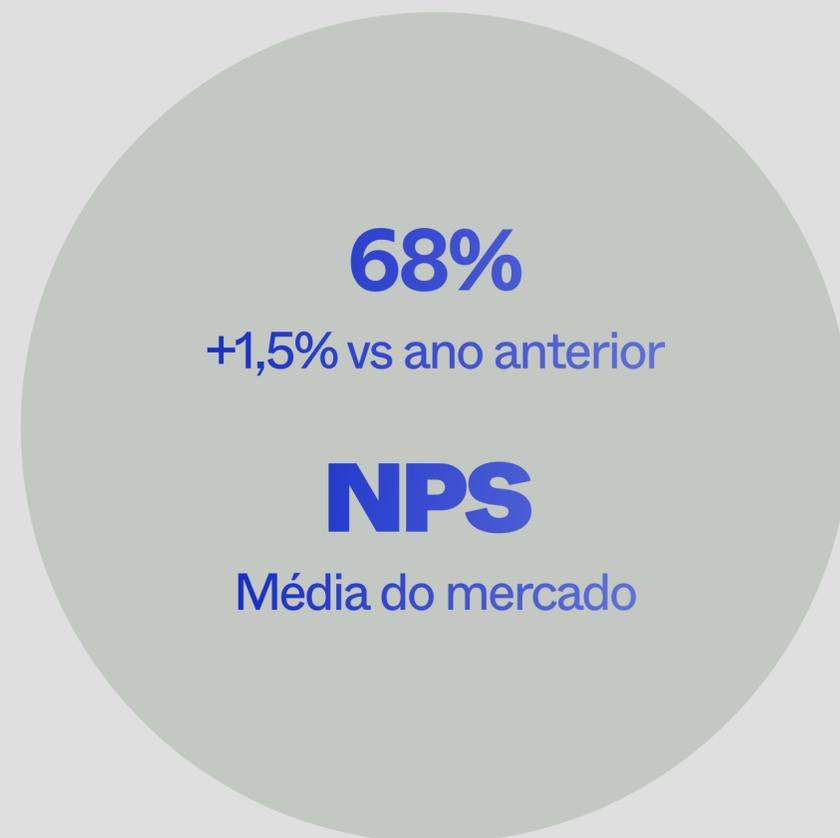


Risposta Index  
(Indicador Geral de Experiências)  
% Satisfeitos - notas 9-10



A evolução dos indicadores de experiência do cliente na gastronomia brasileira de 2023 para 2024 demonstra uma tendência consistente de melhoria na satisfação dos clientes, redução de reclamações, diminuição do tempo de atendimento e aumento da retenção de clientes, todos esses fatores contribuindo para uma experiência gastronômica mais positiva e agradável.

# O NPS do mercado em 2024



O NPS Net Promoter Score é medido através da pergunta de 0-10 o quanto os clientes indicam os restaurantes aos amigos e familiares. A pesquisa foi realizada ao longo de 2024 com mais de 1500 restaurantes clientes Risposta em todo o Brasil. Foram excluídos restaurantes que não tinham qualidade ou relevância estatística na amostras.

**Melhora na qualidade dos ingredientes ↑**

**Melhora no tempo de preparo ↑**

**Redução do tempo de espera geral ↑**

**Resposta efetiva a reclamações formalizadas pelos clientes ↑**

**Variedade de Menu ↓**

**Opções saudáveis no Menu ↓**

**Hospitalidade com atendimento humanizado ↓**

**Recepção e acomodação a mesa ↓**

**Tempo de entrega estimado x efetivo (Delivery) ↓**

# Apesar dos aumentos de preços em todos os tipos de culinária, na média, os restaurantes tem conseguido manter a percepção de custo benefício



## Principais estratégias custo benefício observadas

Promoções estratégicas e preços dinâmicos

Transparência na comunicação dos aumentos

Melhora da experiência do cliente geral

Desenho de Menu e aumento do valor percebido

# Tendências e Desafios 2025

Grandes líderes do mercado de restaurantes apontam que 2025 será marcado por avanços significativos em sustentabilidade, gestão de custos e adoção de tecnologias, especialmente na otimização de processos e na experiência do cliente. Além disso, destacam a importância de valorizar e reter equipes de alta performance, ao mesmo tempo em que fomentam relações mais próximas e personalizadas com o público, consolidando a fidelidade e impulsionando a inovação nos cardápios.



“Precisamos falar de funcionários, pois acredito que esse seja um tema que todos precisam resolver. Como tendência, vejo as pessoas buscando trabalhar menos e ter mais qualidade de vida, reavaliando o tempo dedicado ao trabalho e o envolvimento com as empresas. Por outro lado, surgiu também a concorrência de outros serviços, como aplicativos de transporte e entrega, que oferecem horários mais flexíveis e acabaram atraindo muitos profissionais do nosso setor, especialmente garçons que se tornaram motoristas ou entregadores.

No setor de restaurantes, que funciona praticamente sete dias por semana e muitas vezes no período noturno, o grande desafio é criar escalas de trabalho que atraiam e retenham colaboradores, proporcionando uma qualidade de vida melhor do que se via antes. Porém, isso pode elevar custos e exigir um equilíbrio cuidadoso entre fator humano e viabilidade financeira. O objetivo é evitar a rotatividade, mantendo as equipes motivadas, envolvidas e satisfeitas com suas condições de trabalho.”

**Edrey Momo, sócio**  
**Tasca da Esquina e Pizzeria**  
**1900**

1969 ★ 2025

# Sustentabilidade e Gestão de Resíduos

# Sustentabilidade e Gestão de Resíduos

## Tendências

Em 2025, o setor de serviços de alimentação utilizará cada vez mais tecnologia para monitorar e direcionar resíduos. Podemos ver o surgimento de plataformas avançadas baseadas em IA que não apenas analisam a geração de resíduos, mas também otimizam rotas de coleta, monitoram a conformidade com regulamentações e oferecem insights em tempo real sobre gestão de resíduos.

## Desafios

Leis mais rigorosas de reciclagem de orgânicos em 2025 devem exigir a destinação de resíduos alimentares por operadores de serviços de alimentação, estendendo-se além das grandes empresas para incluir estabelecimentos menores. Essa expansão impulsionará a adoção de práticas mais abrangentes de destinação de resíduos em todo o setor.



# Somente 4% dos resíduos sólidos são reciclados no Brasil



No Chile, Argentina, Africa do Sul e Turquia a média da taxa de reciclagem chega a

# 16%



Na Alemanha o índice de reciclagem alcança

# 67%



Na Coreia do Sul

# 97%

dos resíduos alimentícios são reciclados e as multas chegam a 38 mil reais.



# 4%



## Desafios e tendências 2025 - Sustentabilidade e Gestão de Resíduos

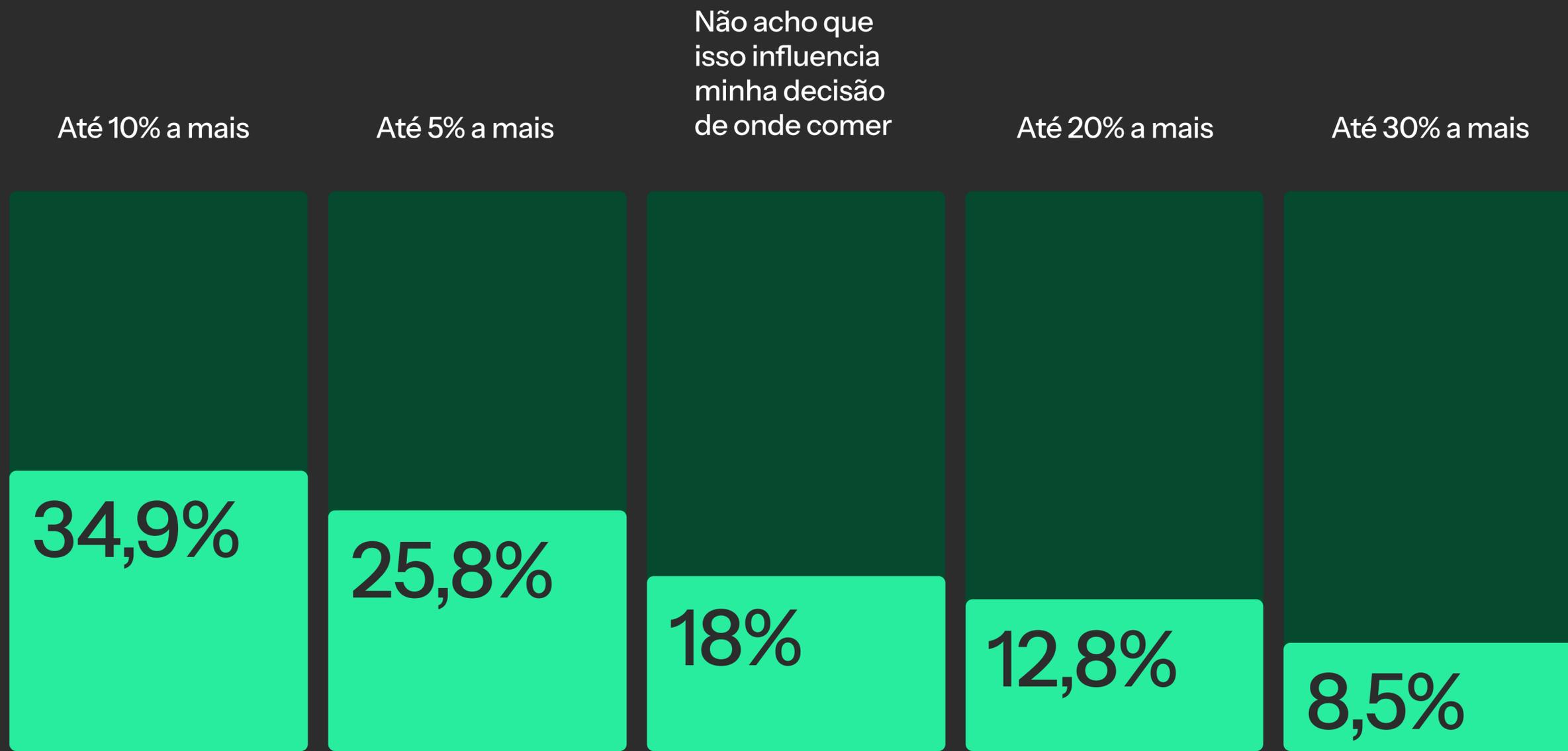
"Trabalhamos há muito tempo com sustentabilidade e gestão de resíduos, processando resíduos orgânicos na Vila Medeiros para transformá-los em adubo, que retorna ao nosso sítio e vira alimento novamente.

Nosso maior desafio é expandir esse modelo para outras casas, beneficiando não apenas a empresa, mas principalmente o meio ambiente. Ainda enfrentamos dificuldades com itens como plástico e isopor, mas buscamos nos aproximar de um destino correto para todos os resíduos."

**Ricardo Lima**  
**Sócio e Gestor do Mocotó**

# Os clientes cada vez mais reconhecem o valor e demonstram estar dispostos a pagar mais por experiências sustentáveis

Fonte : Risposta / Gastrotrends 2024



# Mão de Obra e Tecnologia

# Mão de Obra e Tecnologia

## Tendências

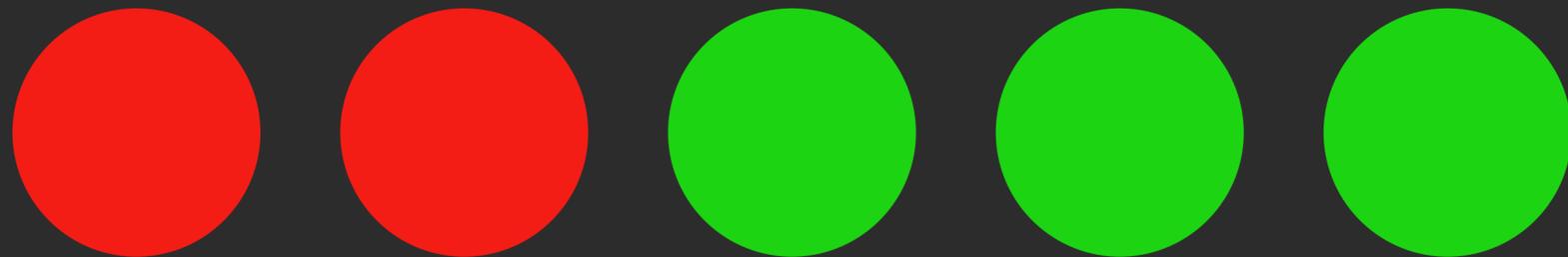
Em 2025, automação e IA devem exercer um papel cada vez mais relevante nas operações internas dos restaurantes, buscando eficiência em todas as áreas. Ferramentas de IA têm potencial para otimizar a gestão de estoques, o agendamento preditivo de mão de obra, a redução de custos e a tomada de decisões empresariais em tempo real.

## Desafios

Desenvolver uma equação que alie eficiência operacional e eleve significativamente a experiência dos colaboradores, impulsionada pelo avanço de ferramentas digitais.



2 a cada 5 funcionários não estão satisfeitos com os sistemas e ferramentas disponíveis para o trabalho



Fonte : Pesquisa de Clima Risposta 2024



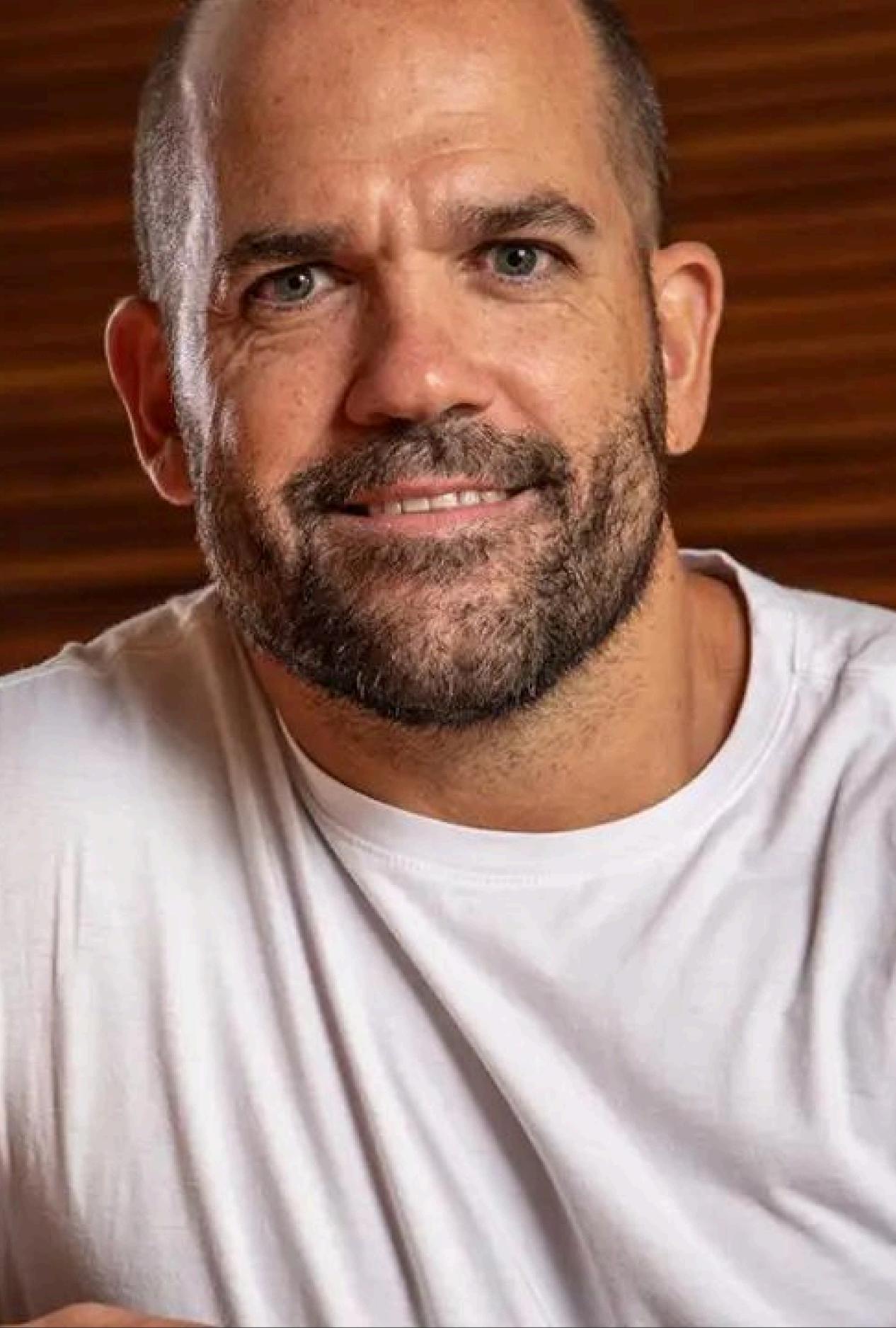


# 40%

dos funcionários não estão satisfeitos com os investimentos em treinamentos necessários para o desenvolvimento da equipe.

# 21%

não recomendariam o restaurante para seus familiares ou amigos trabalhar.



## Desafios e tendências 2025 - Mão de Obra e Tecnologia

“A integração digital já é uma realidade em crescimento contínuo, exigindo uma visão holística de toda a cadeia de valor — do cliente aos colaboradores e fornecedores. Para oferecer uma experiência única e multicanal ao cliente, torna-se essencial estender essa evolução à rotina dos funcionários, adotando sistemas de inteligência artificial e gestão que equilibrem eficiência, produtividade e qualidade de vida. O grande desafio é garantir que as tecnologias beneficiem tanto a experiência do cliente quanto a dos colaboradores, evitando sobrecarga e promovendo um ambiente de trabalho saudável, onde eficiência e bem-estar andam lado a lado.”

**Jeronimo Bocayuva**

**Sócio Gestor do Gurumê /Grupo Trigo**

Dobrar por dias em sequência  
é a maior causa de desistência  
na hora de escolher um novo trabalho

61%

Outros motivos de desistência

Folga uma vez por semana

26%

Não dividir gorjeta igual para todos os colaboradores

13%

41%

dos funcionários não estão satisfeitos com seus  
pacotes de salários e benefícios

# Experiência da equipe e benefícios

# Experiência da Equipe e Benefícios

## Tendências

O setor de bares e restaurantes precisa mais do que nunca atrair profissionais mais jovens, investindo em capacitação, planos de crescimento e maior flexibilidade de horários, tornando-se uma opção de carreira mais atraente para quem está ingressando no mercado de trabalho.

## Desafios

Encontrar soluções que equilibrem necessidades financeiras e escalas operacionais, oferecendo flexibilidade e benefícios que atendam às expectativas de novas gerações sem comprometer a viabilidade do negócio.





A falta de profissionais qualificados é a maior dificuldade dos profissionais do setor pela falta de organização e processos

42%

Falta de profissionais qualificados

26%

Organizar / implantar processos

22%

Aumentar faturamento



## Desafios e tendências 2025 - Experiência da Equipe e Benefícios

“Escolhi a experiência de trabalhar com meus colaboradores como foco. Fizemos uma pesquisa no final de 2024 para entender suas necessidades e saúde, física, emocional, financeira e alimentar. Com base nisso, criamos o programa "Vida Saudável 2025", que inclui palestras, conteúdos compartilhados sobre saúde. Em janeiro, estamos explorando saúde emocional e autoconhecimento para melhorar as relações e produtividade no trabalho.”

**Valéria Duarte**

**Gerente de RH - MOMA Osteria**



## Desafios e tendências 2025 - Experiência da Equipe e Benefícios

“Atualmente, o maior desafio é promover engajamento e comprometimento entre funcionários. Em 2025, está previsto um esforço significativo de desenvolvimento e fortalecimento da cultura organizacional, envolvendo vice-líderes e profissionais que demonstram real vontade de crescer. Esse processo busca tornar o ambiente mais atrativo, contribuindo para a retenção de talentos e o fortalecimento de toda a equipe.”

**Glaucia Ferrari**

**Diretora Operações do Maní SP**

**48%**

dos participantes afirmaram se sentir mais felizes no trabalho quando eram tratados com mais respeito e consideração do que quando recebiam um aumento de salário.

**15%**

Aumento de salário

**14%**

Elogios e reconhecimento

**12%**

Horários flexíveis

**11%**

Treinamentos

O que  
te faz feliz  
no ambiente  
de trabalho?



## Desafios e tendências 2025 - Experiência da Equipe e Benefícios

“A experiência do funcionário precisa ser tão valorizada quanto a do cliente, pois a geração mais nova exige não apenas remuneração compatível, mas também oportunidades reais de desenvolvimento e qualidade de vida no ambiente de trabalho. Além de fomentar programas de treinamento e escalas mais flexíveis, é essencial manter diálogo constante para compreender as preferências individuais de cada colaborador. Investir em líderes capacitados e benefícios relevantes fortalece a sensação de pertencimento e engajamento, reduzindo a rotatividade e assegurando uma equipe mais comprometida.”

**Mariana Malagutti**

**Diretora de RH Companhia Tradicional de Comércio**



## Desafios e tendências 2025 - Experiência da Equipe e Benefícios

“Um tema estratégico e importante para este ano é a experiência da equipe e os benefícios dos funcionários. O grande desafio é atrair profissionais que compartilhem os valores da empresa, gostem de hospitalidade e serviço e busquem carreiras duradouras no setor. Além da atração, há desafios na integração, retenção e desenvolvimento desses profissionais. Por isso, estamos focados em melhorar a experiência da equipe, desde a integração até trilhas de desenvolvimento que façam sentido e promovam crescimento. Também buscamos alternativas de benefícios, especialmente em relação às escalas, para oferecer um melhor equilíbrio e aumentar a competitividade, garantindo uma equipe engajada e de longo prazo.”

**Vinícius Casella Abramides**  
**Diretor geral - Z DELI**

# A gestão do clima organizacional tem impactado no atendimento e engajamento dos funcionários

**45%** afirmam que não tem feedback estruturado sobre o seu trabalho

**30%** alegam não ser possível ser promovido no ambiente em que trabalham

# Pesquisa de Clima Risposta

Agende uma Sessão de pesquisa  
de clima na sua unidade



AGENDAR PESQUISA DE CLIMA

Fonte : Pesquisa de Clima Risposta 2024

**71%**

das reclamações estão  
ligadas a aspectos de  
liderança e comunicação.

**21%**

dos colaboradores não  
recomendam os  
restaurantes em que  
trabalham como um bom  
lugar para os amigos  
trabalhar.

**8%**

dos restaurantes dizem ter  
feito pesquisas de clima  
com seus colaboradores

# Programas de Fidelidade e Personalização

# Programas de Fidelidade e Personalização

## Tendências

Programas de fidelidade e personalização devem evoluir de simples ofertas ou pontos acumulados para soluções totalmente integradas, aproveitando tecnologias como IA e plataformas digitais para mapear preferências e comportamentos para criar experiências exclusivas ao invés de simples descontos.

## Desafios

Garantir que essas iniciativas se mantenham rentáveis e coerentes com a realidade operacional do restaurante, sem sobrecarregar equipes e preservando a qualidade de vida dos colaboradores.





## Desafios e tendências 2025 - Programas de Fidelidade e Personalização

“Estamos muito animados com o lançamento do nosso aplicativo e programa de fidelidade. Além de impulsionar as vendas, essas iniciativas vão permitir uma compreensão mais profunda das preferências do público, viabilizando experiências ainda mais personalizadas e fortalecendo a conexão com a marca. O grande desafio é converter todas essas informações em ações práticas que elevem o padrão de atendimento baseado em dados.”

**Patrícia Wiethaeuper**  
**Sócia Gestora do Gula Gula**

# Adoção de IA e Aplicações Práticas

# Adoção de IA e Aplicações Práticas

## Tendências

A adoção criteriosa de IA tende a proporcionar benefícios significativos, aprimorando a experiência do cliente, agilizando processos de pedidos e otimizando a logística. Marcas visionárias estão priorizando aplicações que gerem resultados imediatos e claros, em vez de projetos ambiciosos sem viabilidade prática.

## Desafios

Em 2025, o setor de restaurantes enfrentará a necessidade de equilibrar o potencial atrativo da inteligência artificial com soluções concretas e fundamentadas, garantindo que a tecnologia seja aplicada de forma eficaz e consistente nas operações.





## Desafios e tendências 2025 - Adoção de IA e Aplicações Práticas

“A inteligência artificial já é parte integral das operações atuais, trazendo potencial para otimizar processos e promover avanços significativos. Embora a aplicação ainda seja limitada, já existem iniciativas concretas em nosso restaurante, como análises de contratos e melhorias em rotinas administrativas e de recursos humanos. A meta é acelerar essa evolução, expandindo o uso para áreas como análise de DREs e relatórios de estoque. Trata-se de um caminho promissor.”

**Thiago Schaedler**  
**Diretor Grupo Banzeiro**



## Desafios e tendências 2025 - Adoção de IA e Aplicações Práticas

“A inteligência artificial está revolucionando o setor de foodservice, oferecendo oportunidades para personalizar a experiência do cliente, otimizar operações e prever padrões de consumo, reduzindo desperdícios e automatizando processos. No entanto, o principal desafio está na integração dessas tecnologias em um mercado com recursos e conhecimento técnico limitados, além da necessidade de capacitar equipes para utilizá-las sem comprometer o toque humano essencial na gastronomia.”

**Fernando Blower**  
**Presidente ANR**

# Integração Digital e Experiência do Cliente

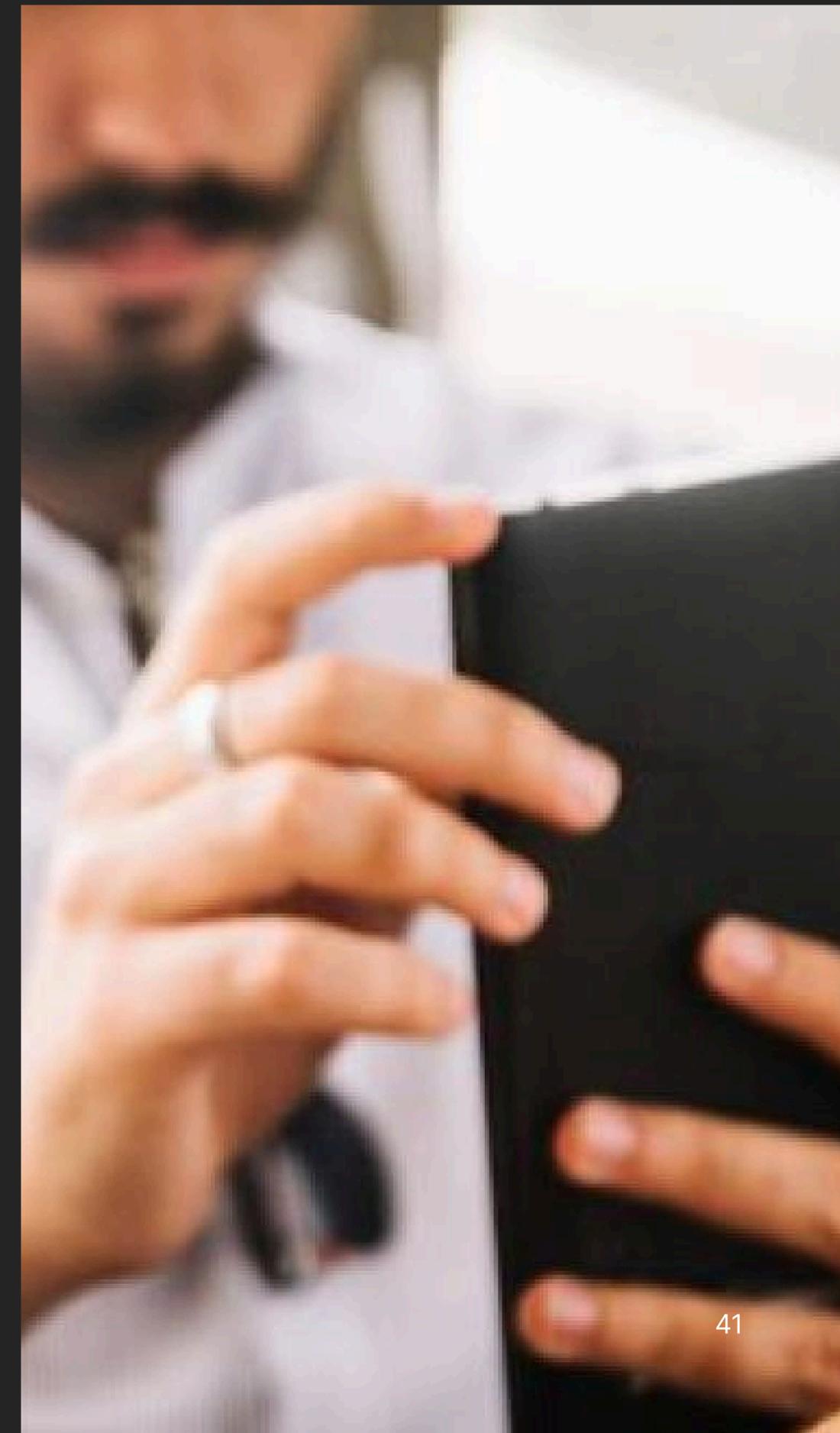
# Integração Digital e Experiência do Cliente

## Tendências

A integração digital tem se tornado crucial para restaurantes independentes que desejam oferecer experiências consistentes em todos os pontos de contato, seja presencial ou por meio de aplicativos e plataformas de entrega. Estratégias omnichannel, maior uso de dados para personalizar ofertas e a busca por parcerias tecnológicas confiáveis são algumas das tendências que impulsionam o setor.

## Desafios

O desafio está em incorporar essas soluções sem perder a autenticidade do atendimento pessoal e a essência do negócio.





## Desafios e tendências 2025 - Integração Digital e Experiência do Cliente

“ A integração digital no setor de food service está revolucionando a maneira como os estabelecimentos se conectam com seus clientes, proporcionando experiências mais fluidas, customizadas aos hábitos e tendências de consumo. Ao adotar tecnologias direcionadas somos capazes de identificar toda a jornada do cliente, transversalizando ações direcionadas a personalização com customização dos serviços. Com soluções digitais, os restaurantes podem coletar dados sobre os hábitos de consumo dos clientes e usá-los para oferecer recomendações personalizadas, promoções exclusivas ou até sugestões baseadas em preferências anteriores. Isso cria uma experiência mais rica, em que o cliente se sente valorizado, entendido, com uma hospitalidade única. “

**Mauro Gallini**

**Gerente de CX**

**Bloomin' Brands Brasil**



## Desafios e tendências 2025 - Integração Digital e Experiência do Cliente

“Para 2025, diante de tantos desafios, nossos esforços estão direcionados a garantir excelência e qualidade na experiência dos nossos clientes, tanto internos quanto externos. Faremos isso aprimorando os canais de contato com o cliente, dentro e fora das operações, e, principalmente, focando em treinamentos e capacitação dos times – em todos os setores, front e back – para que possamos transmitir o nosso real propósito: proporcionar aos nossos clientes o melhor momento do dia deles”

**João Gabriel Ferreira**  
**Diretor de operações Alife**



## Desafios e tendências 2025 - Integração Digital e Experiência do Cliente

“A integração digital tem sido transformadora quando falamos em experiência do cliente, pois permite que além de aprimorarmos os serviços de um dia para o outro, personalizemos cada vez mais a jornada do consumidor - o que vem se mostrando ser mais do que uma tendência, mas uma virada de chave quando falamos em foodservice.”

**Yasmim Munhoz**

**Coordenadora de Consumer insights, Relacionamento e Loyalty Alife**



## Desafios e tendências 2025 - Integração Digital e Experiência do Cliente

“Nos próximos anos, a integração digital será fundamental para personalizar a experiência do cliente em restaurantes. Ferramentas como CRM avançado, pedidos via app e pagamentos digitais não apenas otimizam a operação, mas também criam um atendimento mais ágil e alinhado às preferências individuais dos clientes. O desafio é garantir que a tecnologia complemente, e não substitua, a hospitalidade e o contato humano, que são a essência da boa gastronomia. Implementar soluções digitais sem perder o calor do serviço exige um equilíbrio cuidadoso e uma equipe bem treinada para unir eficiência e acolhimento.”

**Paulo Bitelman**  
**Sócio e Gestor do Le Jazz**

# Equilibrando custos e valor

# Equilibrando Custos e Valor

## Tendências

A gastronomia ganha cada vez mais relevância no dia a dia do consumidor, exigindo experiências completas que vão além do prato principal. Esse movimento tende a intensificar a busca por ingredientes de alta qualidade, ambientes diferenciados e serviços que atendam às aspirações do público.

## Desafios

O aumento dos custos — influenciado por fatores como variação cambial, inflação e mudanças tributárias — pressiona as margens dos restaurantes, exigindo uma gestão criteriosa de despesas e processos. Nesse contexto, equilibrar investimentos em qualidade e experiência com a necessidade de manter preços competitivos torna-se vital para o sucesso de longo prazo.





## Desafios e tendências 2025 - Equilibrando Custos e Valor

“A gastronomia representa uma oportunidade singular, mas também um desafio relevante, na medida em que se torna cada vez mais fundamental para o público. Além de pratos de excelência, é preciso valorizar todo o contexto que envolve a experiência do cliente do ambiente ao atendimento. Conhecer a fundo as preferências e aspirações do consumidor revela-se indispensável para oferecer serviços mais completos e competitivos, fortalecendo o vínculo entre marca e público-alvo.”

**Carlos Claro**

**Sócio Gestor Tartuferia San Paolo**



## Desafios e tendências 2025 - Equilibrando Custos e Valor

“A elevação de custos surge como um grande desafio para os próximos anos, especialmente em função da variação cambial, que afeta diretamente restaurantes que utilizam insumos importados. Soma-se a isso a possibilidade de alteração ou extinção de benefícios fiscais, o que pode resultar em aumentos tributários expressivos. Outro fator de preocupação é a persistente pressão inflacionária, tornando imperativa uma gestão rigorosa das despesas e processos. Nesse cenário, equilibrar custos, manter a qualidade dos produtos e lidar com as incertezas de reformas tributárias tornam-se prioridades estratégicas para os empreendedores do setor.”

**Marcelo Shiraishi**  
**Sócio Gestor do Aizomê**



## Desafios e tendências 2025 - Equilibrando Custos e Valor

“Para mim, os maiores desafios para o ano de 2025 são entender os hábitos de consumo dos clientes, com custos crescentes da mão de obra e dos alimentos e bebidas. A inflação alta e as taxas de juros altas estão encarecendo nossos custos. Tecnologia pode ajudar a gente a equilibrar os custos com sistemas integrados e investimentos no SAP. Estou trabalhando duro para reduzir custos através de tecnologia e já consegui melhorar o PDV usando soluções cloud.”

**Patrício Arriagada,  
Diretor Financeiro Grupo Alife**

Na opinião dos clientes,  
onde os restaurantes que  
frequentam deveriam  
investir?

Fonte: Gastrotrends 2024

26,4%

Melhorar o custo  
benefício

22,9%

Mais hospitalidade e  
qualidade no  
atendimento

19,8%

Menus mais criativos

15,2%

Melhorar o sabor e os  
ingredientes

7,9%

Investir mais em  
tecnologia

7,8%

Ambientes mais modernos

# Em 2024, a indicação de amigos influenciou mais que as redes sociais na descoberta de novos restaurantes

Indicação de amigos e familiares

**41,9%**

**35,5%**  
Redes sociais

**15,8%**  
Busca na internet

**3,7%**  
Jornais e revistas

# Inovação no Menu e comportamento de consumo

# Inovação no Menu e Preferências dos Consumidores

## Tendências

Pratos clássicos podem ser reinventados de forma a equilibrar tradição e inovação, mantendo a autenticidade do estabelecimento. Essa abordagem, somada ao compromisso com valor e hospitalidade, possibilita atender às preferências em constante evolução dos consumidores sem perder a essência da marca.

## Desafios

O público administra seus gastos com cautela, mas ainda busca experiências gastronômicas que conciliem valor e qualidade, exigindo maior atenção ao equilíbrio entre custo e a manutenção de um padrão elevado de serviço.



**53%**

experimentariam alimentos exóticos  
e novos sabores

**22%**  
neutros

**25%**

não experimentariam

1 a cada 2 pessoas querem  
novas experiências de  
sabores

49%

Bar ou restaurante

Bares e restaurantes representam 49% da preferência para encontros de família

48,2%

Domicílios particulares

2,8%  
outro local



## Desafios e tendências 2025 - Inovação no Menu e Preferências

”A inovação no menu é um desafio para marcas clássicas, pois qualquer alteração pode gerar reclamações de clientes fiéis, mas a atualização é necessária para acompanhar tendências. Uma estratégia mencionada é criar pratos especiais para ocasiões específicas, como finais de semana, happy hour ou sugestões diárias, sem incluir no menu fixo. Isso permite flexibilidade e surpresa ao cliente, criando oportunidades que chamamos de "magia planejada". Um exemplo prático ocorre no restaurante Pirajá, onde é oferecido jiló vinagrete como acompanhamento surpresa para clientes que pedem cachaça. Apesar de não estar no cardápio, essa sugestão do garçom surpreende o cliente, aumenta as vendas e reforça a experiência inovadora.”

**Marcelo Tannus**

**Diretor de Experiência CIATC**

# Educação, Treinamento e Preparação de Equipe

# Educação, Treinamento e Preparação de Equipe

## Tendências

A integração da AI aos treinamentos de onboard e de repetição não só revolucionará a memorização e o compartilhamento de boas práticas, como também identificará o nível de capacitação de cada colaborador, sugerindo trilhas personalizadas que impulsionem a evolução de equipes e donos de restaurantes.

## Desafios

O grande desafio será implementar essas tecnologias de forma eficaz, garantindo que a AI avalie com precisão as competências individuais e ofereça trilhas de desenvolvimento customizadas, priorizando a satisfação dos colaboradores e a flexibilidade que eles cada vez mais exigem no ambiente de trabalho, e assim promovendo uma cultura de aprendizado contínuo e excelência no setor.





## Desafios e tendências 2025 - Educação, Treinamento e Preparação de Equipe

“Em um mercado com baixa barreira de entrada, alta complexidade de gestão, concorrência e margens cada vez mais apertadas, temos pouco espaço para erros. A paixão dos empresários no nosso segmento é fundamental para mantermos uma energia pulsante e capaz de entregar tantos momentos felizes para os clientes. E o equilíbrio da gestão profissional à esse brilho no olho é fundamental! Investir no nosso desenvolvimento e na capacitação de gestores, lideranças e equipe é ferramenta essencial para negócios rentáveis e prósperos. Acredito muito no poder da troca entre empresários, aprender através da experiência prática de nossos pares é uma grande oportunidade pro setor. Líderes preparados fazem a diferença no negócio e na estruturação e engajamento do time.”

**Renata Cruz**  
**Foodness**



## Desafios e tendências 2025 - Educação, Treinamento e Preparação de Equipe

“A inflação de mercadorias e o apagão de mão de obra em 2025 impõe desafios significativos para restaurantes, mas abrem oportunidades para quem fizer a lição de casa. Negócios que apostarem no tripé tecnologia, treinamento e processos poderão não apenas superar as adversidades, mas também alavancar grandes resultados. Assim como as grandes empresas de gastronomia cresceram ao longo da história, agora, mais do que nunca, é imprescindível integrar esses três pilares para garantir eficiência, inovação e sustentabilidade nos negócios da gastronomia e hospitalidade.”

**Ivan Achcar**  
**CEO EGG Educa**



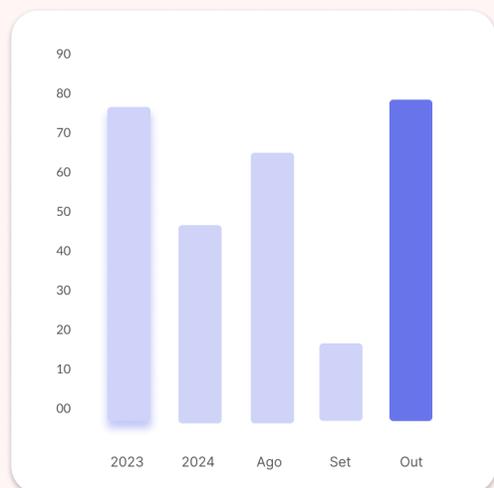
## Desafios e tendências 2025 - Educação, Treinamento e Preparação de Equipe

“A capacitação contínua das equipes será um diferencial competitivo essencial em 2025. No Foodservice, o grande desafio será equilibrar o treinamento técnico com o desenvolvimento de habilidades interpessoais, garantindo que os funcionários tenham não apenas conhecimento operacional, mas também uma mentalidade de hospitalidade. Além disso, com a alta rotatividade do setor, a criação de um processo eficiente de onboarding e retenção de talentos se torna cada vez mais importante. Estamos focados em estruturar treinamentos dinâmicos, acessíveis e que realmente gerem impacto no dia a dia dos colaboradores, fortalecendo a cultura da empresa e aprimorando a experiência do cliente.”

**Marcelo Marani**

**Especialista em Gestão e Treinamento para Negócios do Foodservice**

## O que fazemos



Pesquisa de satisfação  
com recomendações + AI

Qr Code ou Tablet

Captura e organização  
de leads para aumento  
de recorrência

Vouchers, campanhas de  
aniversário e marketing  
digital

Integração com Google e  
Meta para aumento de  
vendas



Você tem 27 novos clientes  
cadastrados no banco de dados



A disponibilidade da sua equipe caiu 5  
pontos no mês passado.



O NPS de sua unidade precisa melhorar  
3% para que a nota fique com a  
classificação excelente.

**INICIAR TESTE GRÁTIS**  
ou acesse [risposta.app](https://risposta.app)

RESTAURANTE  
**Origem**

GURUMĒ

**banzeiro**  
cozinha amazônica

藍染  
AIZOMÉ

**BRÁZ**  
PIZZARIA

RUBAIYAT

ADEGA SANTIAGO

MODERN  
MAMMA  
OSTERIA

**mocotó**  
BAR E RESTAURANTE

Mais de 1500 restaurantes confiam no Risposta

NINO

RÁSCAL

GULA GULA

NA  
GA

*Pirajá*

BAR  
**ASTOR**  
COZINHA BOÊMIA

PIZZA DA  
MOOCA  
2011

**OUTBACK**  
STEAKHOUSE®

'PIPO

# Obrigado e Juntos em 2025

Encerramos este anuário com um profundo agradecimento a todos os gestores de gastronomia que contribuíram para nossas iniciativas ao longo do ano. A participação de nossos clientes nos treinamentos, artigos, pesquisas e podcasts foi essencial para promover trocas ricas de experiências e insights que impulsionam nosso setor a novos patamares em dados e experiência do cliente.

Queremos cada vez mais oferecer respostas rápidas por meio de recomendações para tornar a sua gestão mais eficiente e te deixar seguro na tomada de decisões do dia a dia e assim criar experiências excepcionais para clientes e equipes. O Risposta orgulha-se de estar ao lado de clientes tão dedicados, que transformam desafios em oportunidades e ajudam a moldar o futuro da gastronomia.

Que este novo ciclo nos inspire a continuar colaborando, aprendendo e crescendo juntos. Nosso sincero agradecimento por fazerem parte dessa jornada!

Com gratidão e confiança no futuro,

**Equipe Risposta**

gerencie

pela **experiência**

