

## Como sobreviver à retração econômica sem perder clientes

Nicholas Lander

Nem todos os restaurateurs parecem ter percebido que os ventos da economia que sopraram fortes a seu favor nos últimos anos - estão mudando. Esta é a conclusão a que cheguei em razão de dois acontecimentos dos quais tomei conhecimento recentemente.

A primeira envolve a visita ao restaurante de Tom Aiken, no bairro londrino de Chelsea, por dois gerentes do conceituado restaurante Les Amis de Cingapura. Quando fizeram as reservas eles foram avisados sobre os trajes que teriam de usar - em especial, nada de tênis -, de modo que eles chegaram vestidos de acordo com o figurino especificado, embora um deles estivesse usando o que descreveu como um par de sapatos "parecidos com Tod's". Um dos garçons prontamente disse que seu gerente havia informado que, como resultado do que ele estava usando nos pés, os dois não seriam atendidos. Eles então pediram para falar com o gerente, que se recusou a mudar de idéia mas que, como gesto conciliatório, ofereceu-se para pagar o táxi dos visitantes de volta para o hotel, que ficava perto. O carro esperaria até que ele trocasse de sapatos para o trazer de volta. Eles foram embora..

Conhecendo o interesse da dupla por vinhos e boa comida, eu acho que Tom Aikens abriu mão de um almoço que para ele teria sido lucrativo. O representante de relações públicas do restaurante disse que a política está sendo revista.

Este é um exemplo de como os restaurateurs não estão conseguindo informar seus recepcionistas de que eles precisam atender os clientes com mais cortesia se quiserem ocupar suas mesas. Mas há outros casos. No mês passado, por exemplo, experimentei um serviço grosseiro ao tentar agendar mesas no Square, em Mayfair, e no Roka, em Fitzrovia. No primeiro, eu queria uma mesa para duas pessoas às 12h30 em um dia de semana, mas me disseram que a única mesa disponível seria para às 14h. O recepcionista nem se dignou a anotar meu nome caso houvesse um cancelamento. Eu então telefonei para o relações públicas do restaurante, que conseguiu uma mesa para às 12h30. Durante uma refeição que desapontou um pouco, percebi que mais de quatro mesas ficaram vazias durante todo o período em que estive lá.

A recepção do Roka foi ainda menos afável. Quando pedi uma mesa para um jantar com três dias de antecedência, me disseram imediatamente que só havia mesa disponível para às 18h ou para às 22h. Não houve interesse em anotar meu telefone ou que hora eu gostaria de ir, nem se não haveria nenhuma flexibilidade em meu horário. Coloquei o telefone no gancho e fui para outro lado.

Todos os sinais iniciais sugerem que esta retração econômica vai seguir o padrão de suas antecessoras: os restaurantes inexpressivos vão prosperar, assim como os mais caros, enquanto os da faixa intermediária vão sofrer mais.

Um aspecto importante disso me foi explicado recentemente por um restaurateur de Nova York. "Estou no negócio há mais de 20 anos e esta é a minha quarta retração econômica", disse ele. "Como resultado, eu acho que saberei administrar melhor esta do que as anteriores, mas um desafio adicional é que tenho muitos funcionários que entraram para a empresa nos últimos seis anos e que só passaram por períodos bons."

Igualmente importante é o fato de que, embora as companhias venham tentando limitar os gastos exagerados, ainda há muitas pessoas ricas dispostas a comer e beber bem. Os turistas, particularmente agora que os cardápios e as cartas de vinhos no Reino Unido e Estados Unidos parecem baratos se você estiver pagando em euros, estão ocupando as mesas deixadas pelos nativos.

Certamente Mário Batali, do Del Posto, um restaurante italiano fino do distrito de Chelsea em Nova York, concorda. "Estava preocupado com uma queda de Wall Street porque inicialmente recebíamos muitos clientes de empresas daqui. Então, eu fiquei mais do que satisfeito em ver que nosso giro no primeiro trimestre foi 7% maior que no mesmo período do ano passado e quase todo ele foi resultado de uma decisão consciente da administração de concentrar

esforços para garantir eventos e jantares junto a indivíduos e suas famílias, em vez de depender das empresas."

Mas a fraqueza do dólar também está tendo sua responsabilidade. "O importante aqui é que agora estamos atraindo muito mais clientes da América do Sul e da Espanha do que antes. Eles estão muito felizes em aparecer e tomar um drink no bar e sentar para comer por volta das 22h, ou mesmo 22h30. Isso significa que podemos agora encaixar confortavelmente uma terceira sessão depois das da 18h e 20h, e isso faz uma grande diferença nos lucros", disse ele.

O euro forte obviamente terá implicações sérias para os restaurantes europeus neste verão no hemisfério norte (terceiro trimestre), e para os ingredientes importados dos cardápios e cartas de vinhos dos restaurantes britânicos. Um velho amigo, especialista no fornecimento de cogumelos silvestres, atualmente muito populares entre os chefs, recentemente me disse que mal vem conseguindo trabalhar com lucro nos últimos dois meses, enquanto tenta absorver o aumento dos custos pelo maior período que conseguir.

Chef e restaurateurs famosos podem comandar seus preços em uma determinada moeda para que eles se encaixem em suas necessidades, e mesmo assim a demanda por seus serviços continua vigorosa. O press release mais deprimente que vi em muito tempo chegou em casa recentemente anunciando a nomeação da chef H elene Darroze para o Connaugh Hotel, cuja administração parece ter uma memória curta. Por muito tempo, quando os hortifrutigranjeiros e os ingredientes britânicos eram desprezados por muitos, esse hotel alardeou ambos. Agora, na minha opinião, ele parece estar desistindo de sua afirma o e respeito pelos sabores locais do país onde está localizado. A experiência, eu espero, vai guiar muitos restaurateurs sensíveis por esse período complicado, mas uma coisa   certa: aqueles que demonstram a maior considera o por seus clientes, os funcionários que empregam, os ingredientes que usam,   que vão prosperar.

**Fonte: Valor Econ mico, São Paulo, 20 maio 2008, Eu & Prazeres, p. D10**