

PESQUISA

Avaliação de impacto do Natal Iluminado nos empreendimentos de Águas de São Pedro

Realização



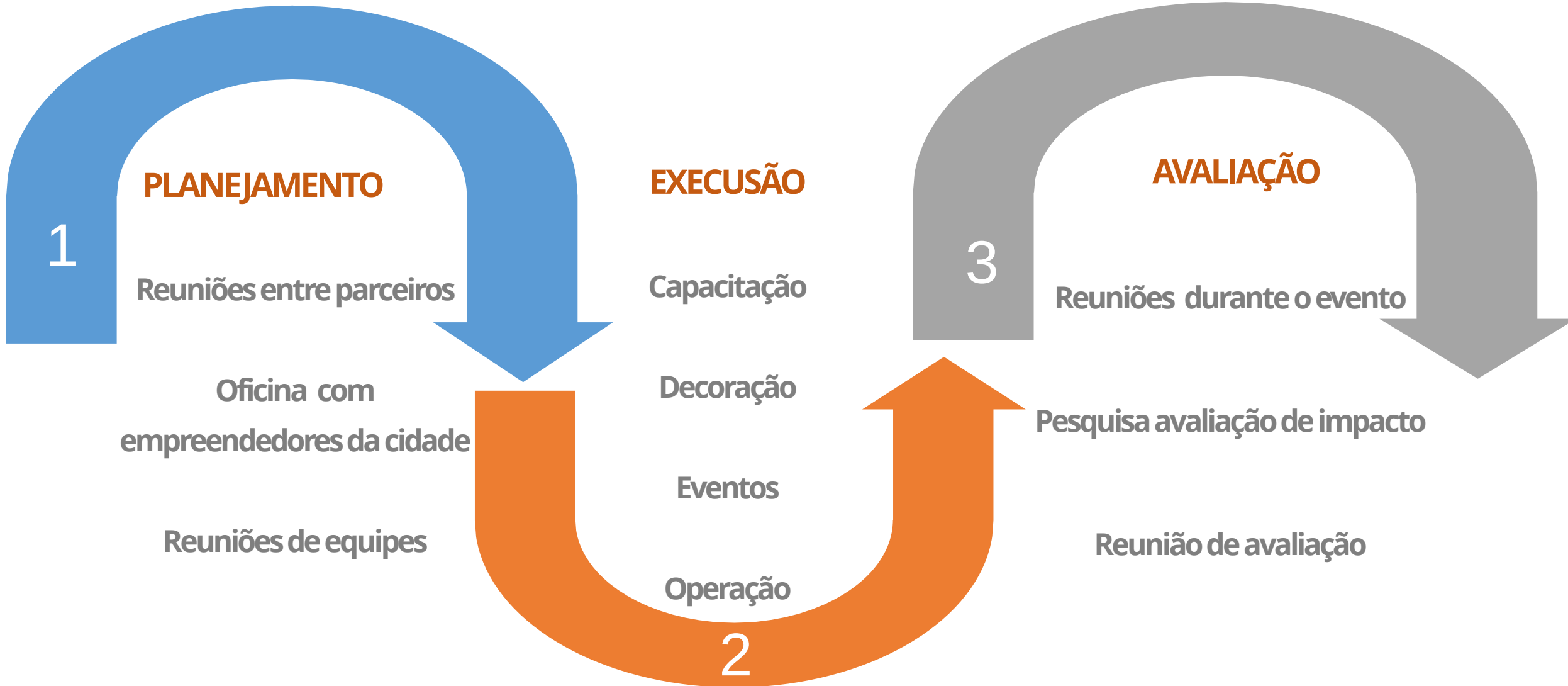
Assessoria

Objetivo da pesquisa

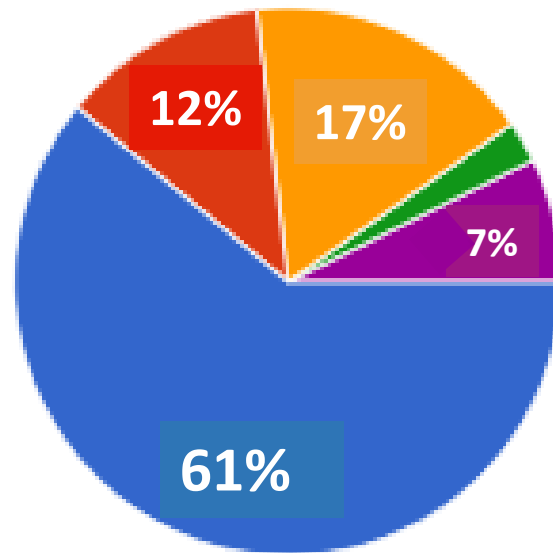
Avaliar os resultados dos estabelecimentos
diante das ações previstas e realizadas no
âmbito do projeto Natal Iluminado



Natal Iluminado - Fases

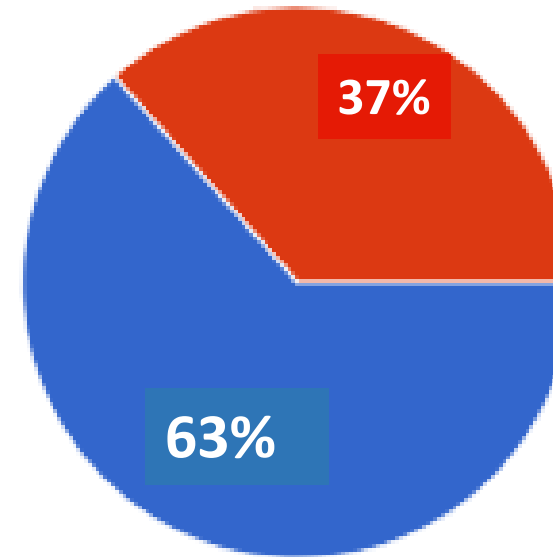


41 estabelecimentos participaram da pesquisa



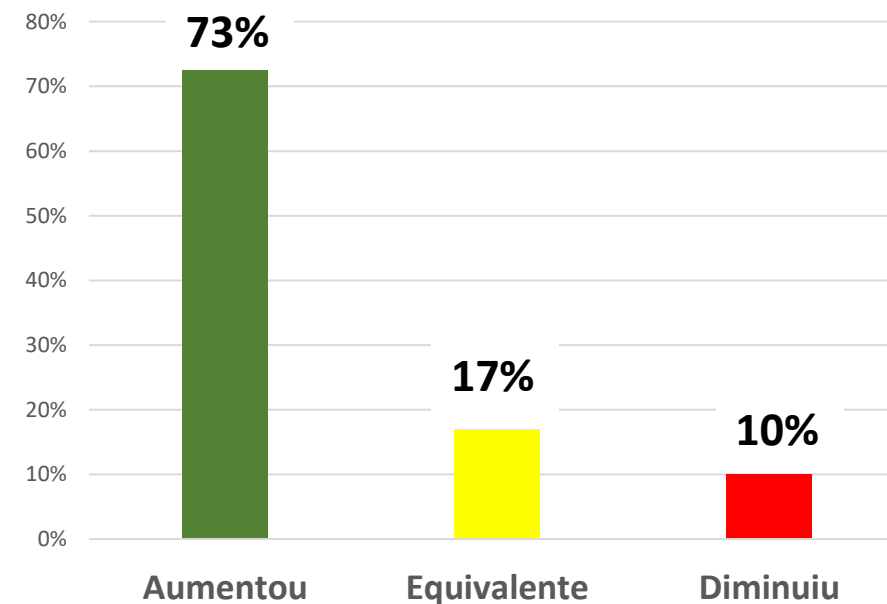
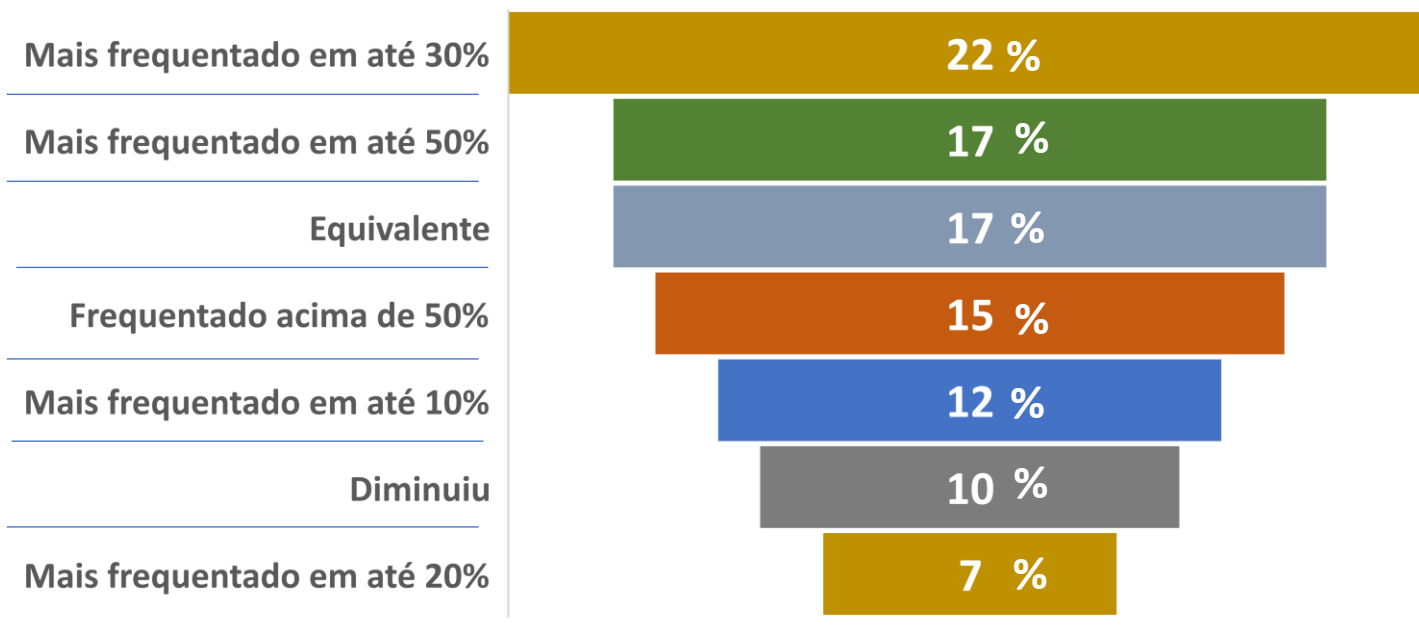
- Comercio
- Meio de hospedagem
- Alimentação
- Equipamento turístico
- Outros serviços

1. Participou de alguma forma do Programa Natal Iluminado

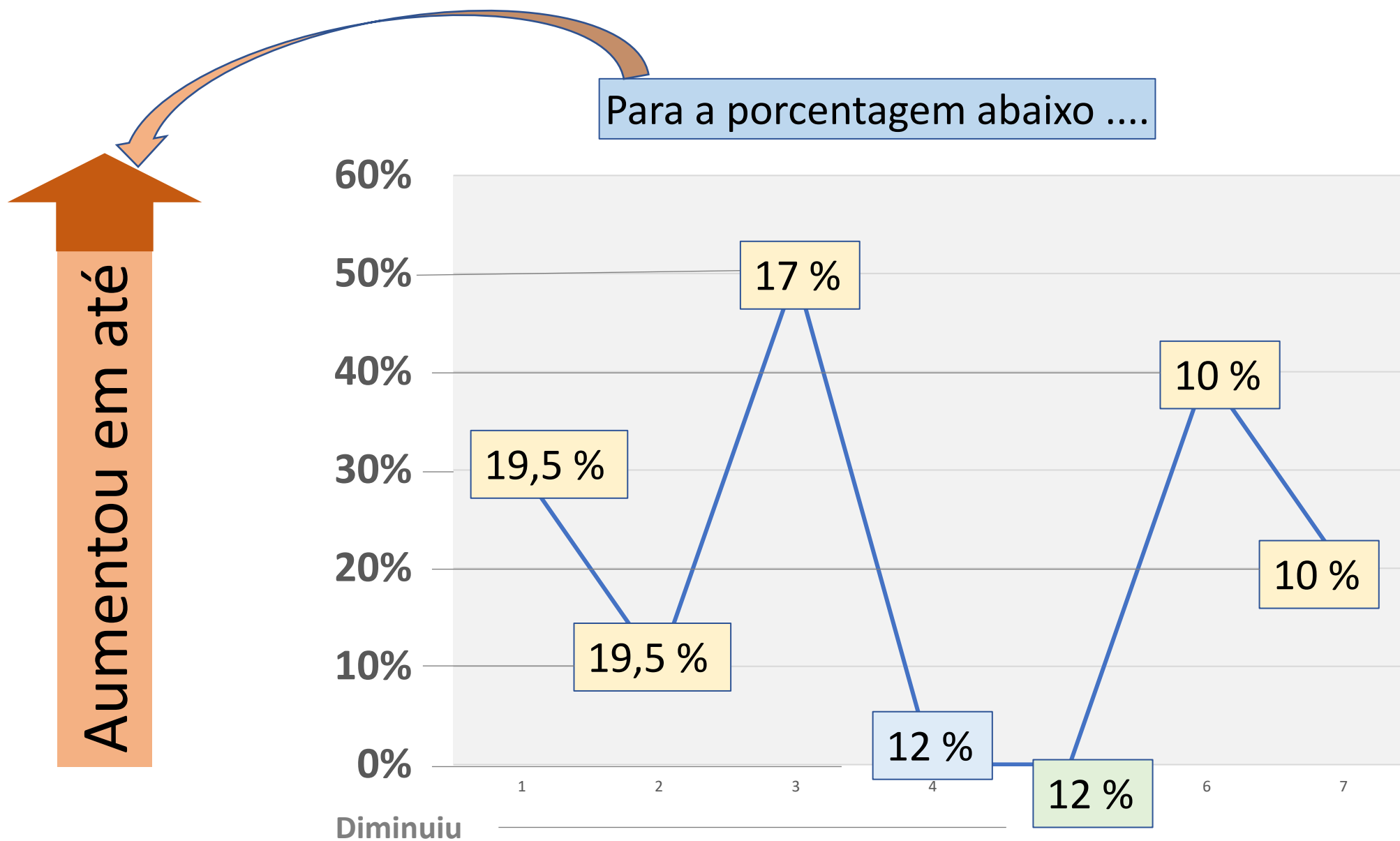


- Sim
- Não

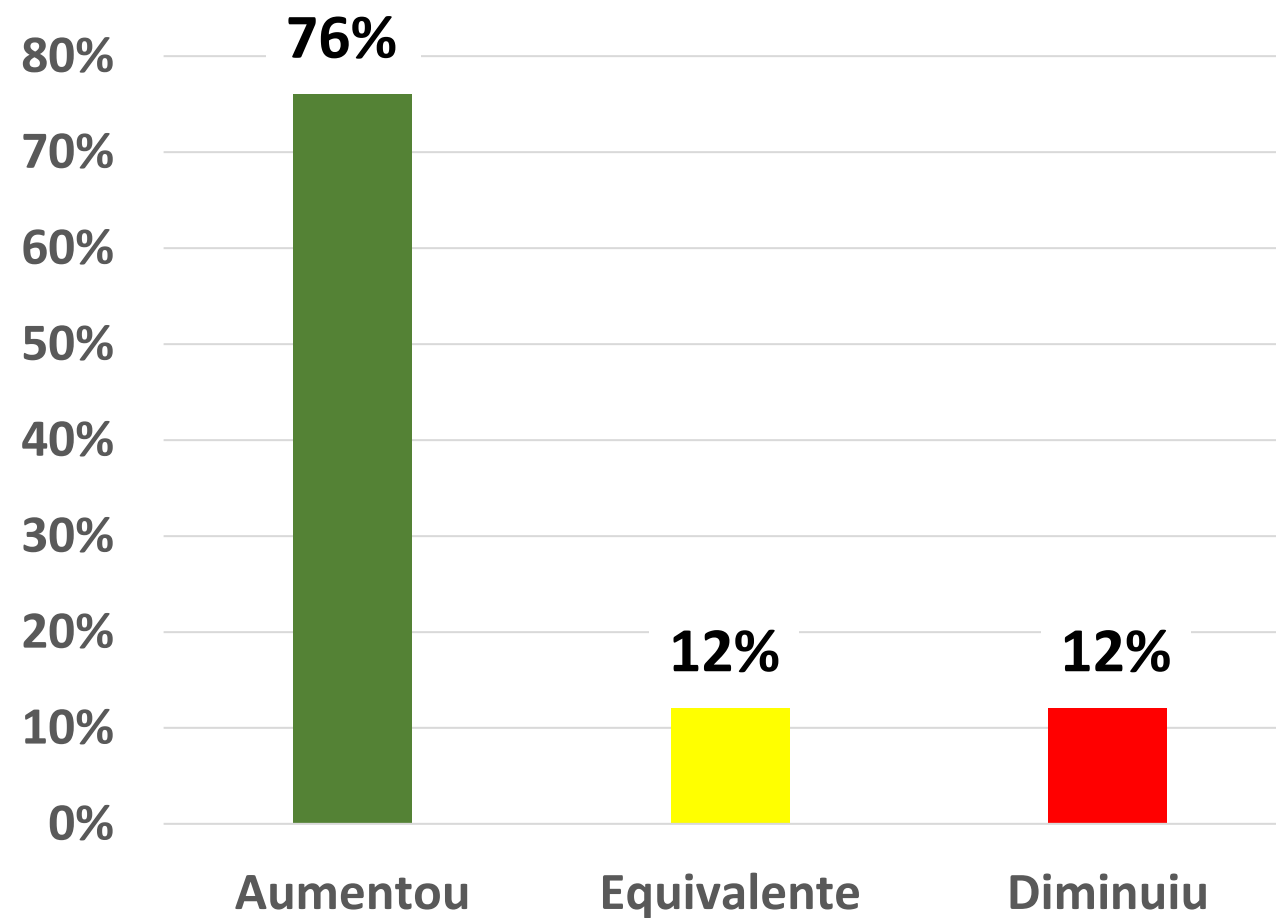
2. No mês de dezembro de 2022 o seu estabelecimento foi mais frequentado que o mês de dezembro em 2021?



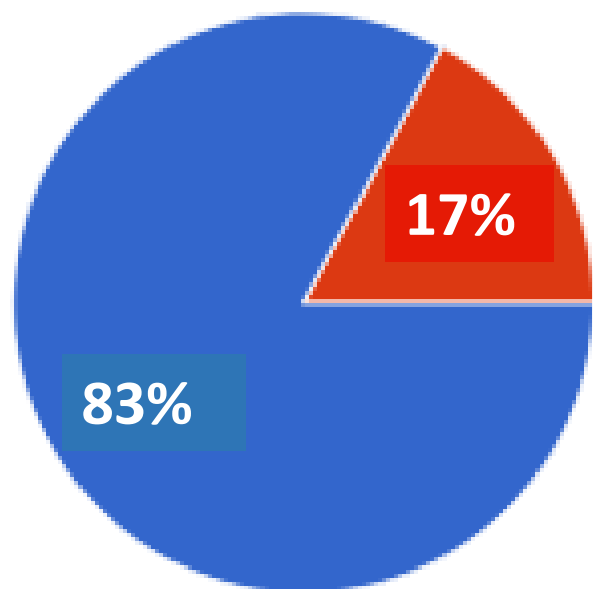
3. O faturamento de 2022 comparado com 2021 aumentou em até?



3. O faturamento de 2022 comparado com 2021 aumentou

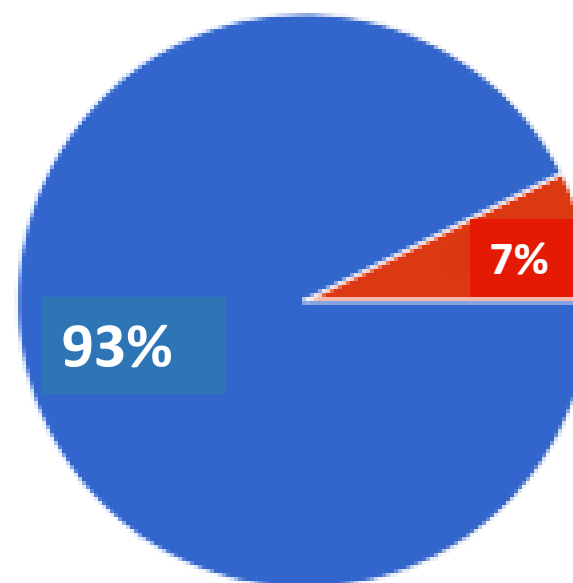


4. Mês de dezembro de 2022 foi melhor que o mês de dezembro de 2021



● Sim
● Não

● Sim
● Não



5. No seu estabelecimento, a qualidade do atendimento ao cliente em dezembro de 2022 foi melhor que em dezembro 2021?

6. Comente quais fatores influenciaram na qualidade do atendimento?



- Treinamento e capacitação dos colaboradores
- Colocar em prática o que foi aprendido nos cursos do Senac
- Cursos nos proporcionaram um melhor conhecimento do público



- Maior número de funcionários e investimentos
- Estudo do cliente durante o ano X oferta de produtos
- Decoração do ambiente, uniformes, informações diárias dos eventos, horário estendido de atendimento.
- Presença do proprietário
- Foco no atendimento ao turista
- Experiência e trabalho em equipe.

6. Comente quais fatores influenciaram na qualidade do atendimento?



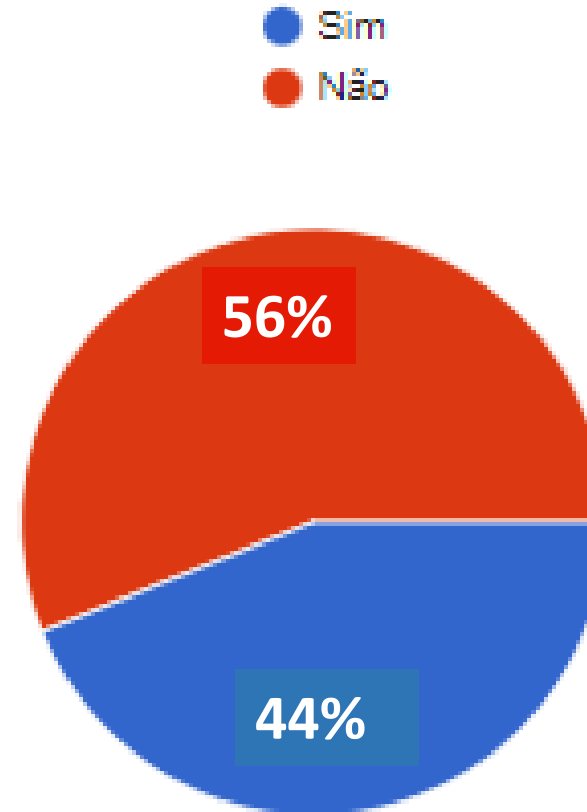
- Dirigir-se ao cliente desejando boas-vindas à cidade e sempre com cumprimentos de acolhida e desejos de um bom passeio
- Educação, simpatia, gentileza e cortesia
- Investimentos em comunicação
- Conscientização dos funcionários

Não foi bom



- Falta de mão de obra qualificada par atender a uma intensa demanda
- O fechamento da avenida às 16h impactou muito negativamente. clientes reclamaram muito

7. O seu estabelecimento participou da capacitação "Atendimento ao Cliente" realizada pelo Senac?



8. Caso o seu comercio tenha participado da capacitação, comente qual o impacto nos resultados?



- Nos fez reavaliar e melhorar muitas coisas que não estávamos vendo saída.
- Melhor abordagem aos clientes com mais vendas de produtos
- Equipe ficou melhor preparada para atender e informar sobre os eventos que ocorreriam



- Melhor análise do cliente para ofertar os produtos de forma adequada
- Trouxe resultado melhor que 2021



- Os turistas comentaram e elogiaram o atendimento e o estabelecimento

8. Caso o seu comercio tenha participado da capacitação, comente qual o impacto nos resultados?



- Engajamento com a causa. Ao estar bem informados sobre o evento trouxe o projeto para dentro do negócio
- Trouxe aprendizado, oportunidade de conhecer coisas novas e debater pontos de vista diversos que é sempre produtivo



- Aumentou a auto estima e entusiasmo dos funcionários além de agregar conhecimentos e habilidades
- Trouxe novas informações e um o olhar diferente, percebeu-se que o resultado vem devagar e solidamente.



8. Caso o seu comercio tenha participado da capacitação, comente qual o impacto nos resultados?



Outros destaques

Capacitação sobre gestão, estoque, vitrine

Conhecer a cidade e a sua história

Feedbacks positivos dos clientes

Não foi bom

➤ Com equipe muito reduzida, não tinha como liberar para participar em horário de trabalho.

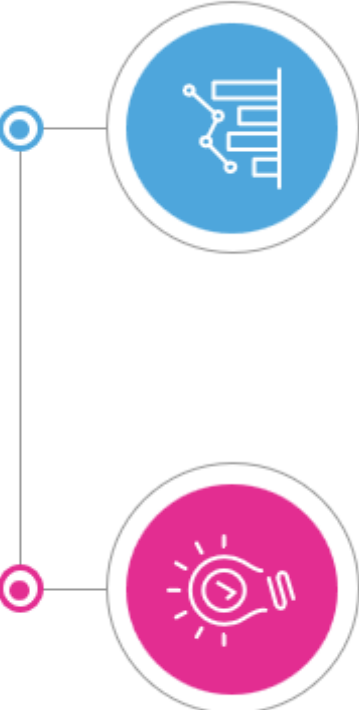
➤ Funcionários não se interessaram em fazer capacitação fora do horário de trabalho

9. Que tipo de capacitação considera importante o seu estabelecimento receber para melhorar os resultados?



- Marketing e Mkt digital, Google Ads
- Como atrair e manter clientes na era digital, como fazer publicações eficazes no Instagram e Facebook
- Como tirar fotos para redes sociais com nosso próprio celular e impulsionar postagens mais eficientes
- Aprofundar o atendimento ao cliente e técnicas de vendas
- Capacitação, padeiro, cozinheiro e bebidas
- Gerenciamento do negócio

9. Que tipo de capacitação considera importante o seu estabelecimento receber para melhorar os resultados?

- 
- Preparação de estoque
 - Temas ligados à nutrição, saúde e bem-estar
 - Comunicação com o cliente e comunicação interna

Outras sugestões

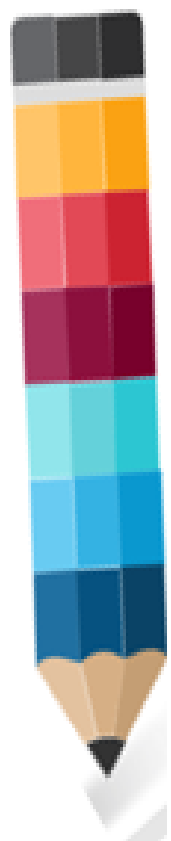
- Cursos mais rápidos, pois é difícil ausentar-se do negócio
- Diminuir carga horária no mesmo dia, pois fica cansativo
- Conciliar os cursos com os horários dos ônibus para São Pedro

10. Quais pontos podem ser melhorados no PROGRAMA NATAL ILUMINADO para obter melhores resultados para o seu estabelecimento?



- A iluminação e a casa do Papai Noel são suficientes para agradar ao público
- As pessoas vinham para assistir ao show e não consumiam no comércio
- A iluminação deveria atingir mais pontos da cidade
- Não deixar cidade escura no final
- Realizar manutenção diária das luzes
- O som do show não precisa ser tão alto
- Realizar paradas de natal durante o dia, com mais frequência, passando mais devagar e diversificando os locais

10. Quais pontos podem ser melhorados no PROGRAMA NATAL ILUMINADO para obter melhores resultados para o seu estabelecimento?



- Ampliar e melhorar a orientação dos locais de estacionamento
- Não pedir para retirar os carros da avenida pois isso espanta os clientes das lojas
- Criar uma identidade visual nas fachadas dos estabelecimentos
- Colocar bandeiras por toda rodovia, depois do portal
- Manter um ônibus circular para funcionários e turistas
- Atrair um público que consuma mais
- Estimular a capacidade de atendimento do setor de alimentação
- Abrir a participação de quotas de patrocínio acessíveis aos pequenos comércios

10. Quais pontos podem ser melhorados no PROGRAMA NATAL ILUMINADO para obter melhores resultados para o seu estabelecimento?



- Divulgar com mais antecedência
- Boulevard deve ser melhor decorado, com mais sombra e de forma que durante o dia chame também a atenção
- Fazer foto com todos os comerciantes uniformizados para divulgar o evento
- Insistir no horário estendido
- Considerar o comercio como fornecedor de produtos aos promotores do evento
- Realizar eventos de maior relevância na Praça Dr. Octávio de Moura Andrade
- Promover mais atividades durante o dia
- Realizar shows no palco do Gramadão

11. O que não foi bem, que não deveria se repetir



- Fechamento da avenida e retirada dos carros é desnecessário, causou muito prejuízo.
Turistas se assustavam e paravam de comprar



- Som muito alto



- Obras e recapeamento da avenida em dia de evento
- A programação muita tarde e somente focada nos finais de semana
- A alimentação não atendeu à demanda dos visitantes que pode ser minimizada com a implementação de food trucks



- Apagar as luzes com a cidade cheia de turistas no dia de encerramento foi frustrante.
Deveria ficar até meia noite
- Falta de comprometimento de alguns comércios que não abriram na véspera do Natal e Ano Novo.

12. Comente ou sugira o que achar importante

- 
- Melhor organização para entrada e saída de veículos da cidade
 - Indicação de bolsões de estacionamento com placas visíveis
 - Pensar em opção de meio de transporte para as pessoas irem e virem dos locais de estacionamento
 - O trenzinho pode auxiliar na locomoção das pessoas
 - Placas oficiais, equipe treinada nas ruas orientando
 - Material físico e virtual sobre como a cidade vai funcionar e programação com antecedência

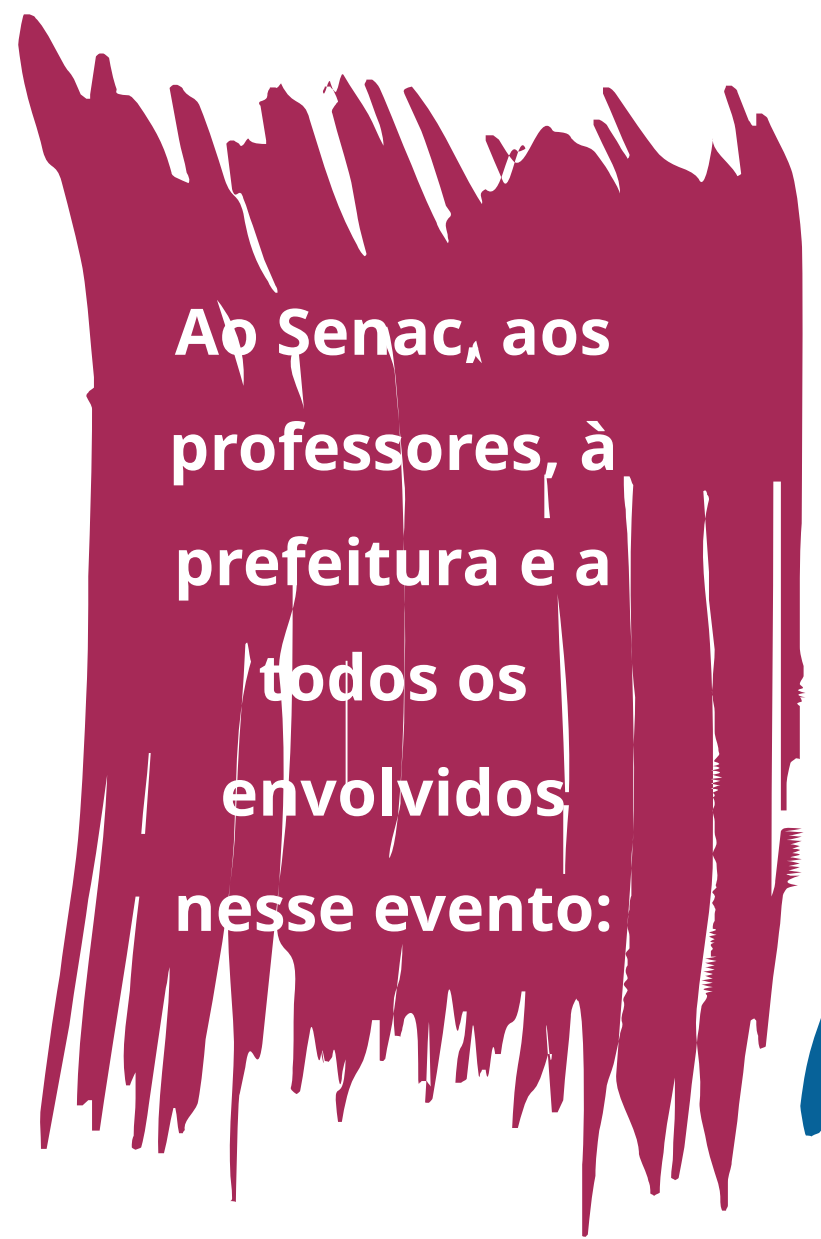
12. Comente ou sugira o que achar importante

- 
- Show do papai noel deve ser pensado em outro local
 - Divulgação deve ser mais direcionada a públicos consumidores
 - As oficinas para crianças devem ser programadas para atender a uma demanda maior
 - Deve ter um local onde pudessem cobrar a entrada como forma de atrair público consumidor
 - Ampliar a oferta de banheiros públicos
 - Precisamos de mais funcionários com qualificação

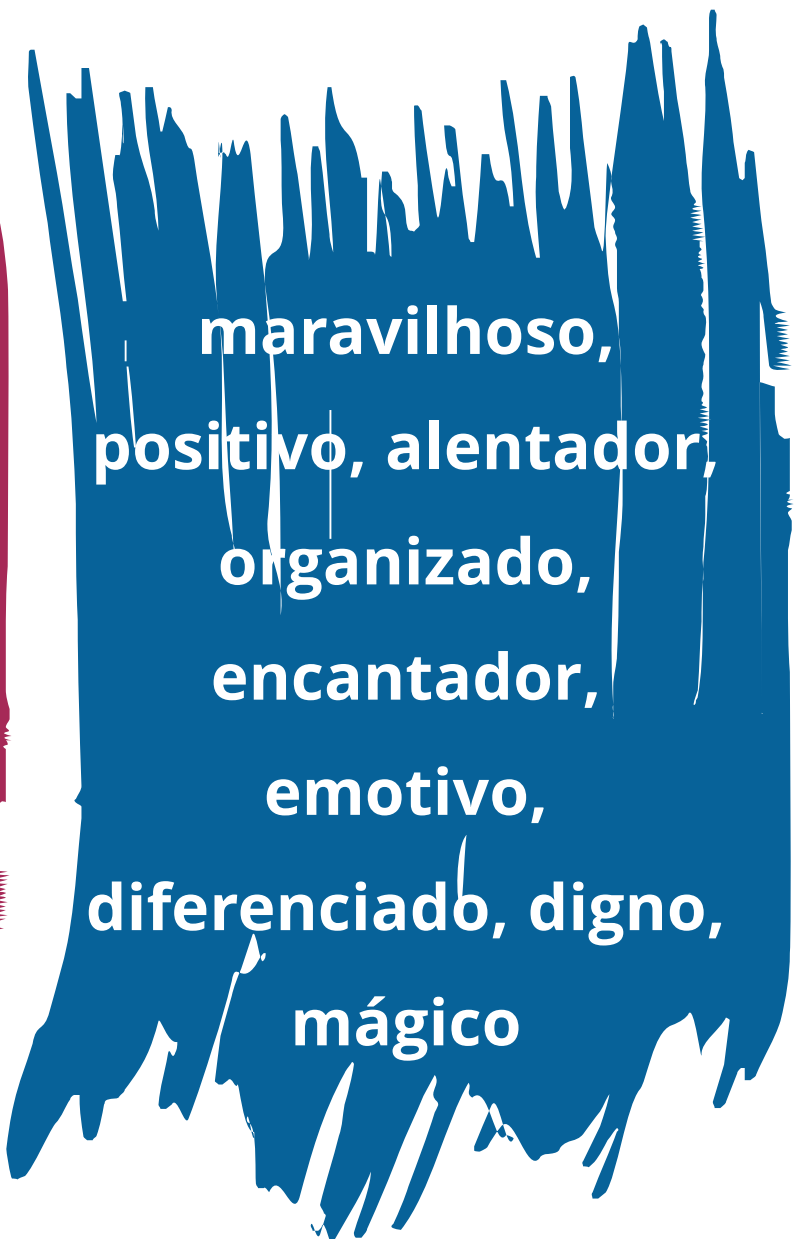
A large, textured orange brushstroke that serves as a background for the first column of text.

E

Agradeci
mentos

A large, textured purple brushstroke that serves as a background for the second column of text.

Ao Senac, aos
professores, à
prefeitura e a
todos os
envolvidos
nesse evento:

A large, textured blue brushstroke that serves as a background for the third column of text.

maravilhoso,
positivo, alentador,
organizado,
encantador,
emotivo,
diferenciado, digno,
mágico

Parabéns!

APOIEM PESQUISAS

**Um destino somente é inteligente -- ou seja transformador
da vida das pessoas -- com informações e conhecimento**

Realização



Assessoria

OBRIGADO