



COMO MONTAR UMA CAFETERIA – PASSO A PASSO

Existem muitas orientações a respeito da montagem de um empreendimento.

Esse manual foi elaborado visando auxiliá-lo com maior praticidade possível na montagem de uma cafeteria, e muitos dos assuntos, são abordados de forma objetiva, baseados em prática.

O que preciso?

Para qualquer tipo de empreendimento, no segmento de cafeteria, é necessário você ter respostas favoráveis para alguns itens abaixo, que julgamos indispensáveis:

1. Conhecimento da qualidade dos produtos a serem comercializados, principalmente sobre o “café” (carro chefe da cafeteria);
2. Localização da cafeteria;
3. Definição de Público alvo;
4. Diferencial mercadológico em relação ao concorrente;
5. Conhecimento do Material/utensílios necessários;
6. Noções sobre Máquina de café espresso (manuseio, regulagem temperatura, pressão, etc);
7. O potencial da praça ou região (público alvo), independentemente do número de cafeterias já existentes é o que determina a instalação de uma cafeteria;
8. Padrão na qualidade dos produtos, procedimentos, higienização, atendimento, etc;
9. Jamais abrir “mais uma cafeteria”. Deve ser “A CAFETERIA” (razão pela qual, o que determina a abertura é o potencial do mercado, conforme item 7 acima);
10. **Treinamento constante dos colaboradores;**
11. Relacionamento Cortez e amistoso com clientes, empregados/colaboradores;
12. Forma de participação dos colaboradores no resultado financeiro da empresa;

Respondendo estas questões, você terá o mínimo de domínio sobre o negócio “Cafeteria” que vai contribuir favoravelmente para viabilidade do empreendimento.



Todo investidor deve estar atento para:

1. Segmentação de Mercado

É preciso definir qual segmento de público a ser atendido com seus produtos. Público "a", "b", "c", etc.

Nunca comece um empreendimento visando alcançar todo tipo de público. O público que imaginamos nesse manual é de classe média à alta, públicos "a" e "b". Não se trata de discriminação. Trata-se de "foco no objetivo". Nada impede que o público "c" ou "d" adentre seu estabelecimento.

A segmentação é importante no mundo globalizado porque, cada vez mais, os consumidores estão à busca de qualidade e não quantidade. É mais eficaz ter poucas variedades com qualidade do que, ter variedades de produtos com pouca qualidade.

A segmentação tende a fidelizar clientes, enquanto que em qualquer outra hipótese, você vai ter que competir com seus concorrentes em preço e desconto. Daí é vala comum e o resultado é sofrível.

2. Posicionamento

É mesmo que dizer, padrão na qualidade dos produtos. Todos os produtos deverão ser elaborados da mesma forma, com as mesmas quantidades de ingredientes, com o mesmo percentual das misturas, se for o caso.

Cada produto deve ter o padrão na sua elaboração, na decoração, no atendimento, tal qual, surpreenda qualquer expectativa do cliente.

O padrão de atendimento é comum a todos os funcionários.

Exemplo: em cafeteria é comum o cliente pedir café com leite, porém com um pouco mais de café do que leite ou vice versa.

Nesse exemplo, você está atendendo o desejo do cliente. Você está atendendo com seu produto da forma que o cliente pede e não da forma correta como deve ser. Uma coisa é atender com produto como o cliente pede. Outra coisa é servir o produto da melhor forma para o cliente.

Kassai Café - Grãos Selecionados

Site: www.kassaicafe.com.br

Rua Padre Bitencourt, 138 - Centro

Email: kassai@kassaicafe.com.br

CEP: 83030-490 - São José dos Pinhais - PARANÁ
5640 Fax: (41) 3035-5641

Fone: (41) 3035-



O produto servido da melhor forma para o cliente é o posicionamento. O sabor e a qualidade dos produtos vão surpreendê-los.

3. Qualidade global

Qualidade global é o resultado da satisfação do cliente após ter degustado ou ingerido os produtos.

Exemplo: O café é de boa qualidade. Foi moído na granometria ideal. Foi compactado corretamente. A temperatura e a pressão da água perfeita e o café foi passado no período correto (25 a 30 segundos).

4. Valor Agregado

É um dos itens mais importante. De nada adianta ter segmentação, posicionamento e qualidade nos produtos, se o atendimento, a cortesia a empatia pelo cliente não imperar no ambiente.

Chamar o cliente pelo nome, evitar conversas paralelas entre funcionários na presença de clientes, estar com aparência visual correta, estar sempre disponível para os clientes, são comportamentos que agradam e consolidam a clientela.

Estratégia da empresa	Tipo de clientes	Tendência no mercado
Qualidade: ruim Preço: baixo Atendimento: médio	Não definido. Atende clientes que procuram por preço. Não é fiel.	Cada vez mais, baixar a qualidade e o preço, pois a concorrência é acirrada. Tendência de fracasso a médio prazo.
Qualidade-ruim Preço - alto	Não existe. Se existe vai fracassar logo.	Sem comentários
Qualidade – boa Preço: baixo Atendimento: médio	Público alvo interessado no custo x benefício. Não é fiel. Se aumentar o valor do produto, grita!!	Somente viável com produção de grande escala. Custo x benefício apertado. Risco altíssimo.
Qualidade – boa Preço: alto Atendimento: ruim	Público alvo seletivo. Perfil de cliente que busca qualidade. Não é fiel, pois havendo outro estabelecimento com as mesmas condições, pode optar por qualquer um deles	tendência de estabilidade, a médio longo prazo, desde que haja ações visando a fidelização dos clientes.
Qualidade – boa Preço: alto	Público alvo seletivo. Perfil de cliente que busca qualidade e	tendência de estabilidade, a médio longo prazo, desde que haja ações visando a melhoria de

Kassai Café - Grãos Selecionados

Site: www.kassaicafe.com.br

Rua Padre Bitencourt, 138 - Centro

Email: kassai@kassaicafe.com.br

CEP: 83030-490 - São José dos Pinhais - PARANÁ
5640 Fax: (41) 3035-5641

Fone: (41) 3035-



Atendimento: bom	atendimento. Fideliza clientes.	processo.
------------------	------------------------------------	-----------

Como fazer?

1. Com relação a produtos:

Procure curso de "BARISTA" cujo conteúdo contemple:

- "degustação de Café Torrado";
- manuseio de equipamento de café espresso envolvendo manutenção e conservação;
- regulagem do moinho dosador visando entender a granometria do equipamento;
- noção de higienização de equipamentos, produtos e serviços;
- atendimento aos clientes;
- prospecção de mercado, etc;
- viabilidade do empreendimento;
- direitos e deveres dos BARISTAS e demais colaboradores;
- definição de folha de pagamento em função do grau de importância.

Na degustação de café, você obterá autonomia para identificar e adquirir cafés de qualidade, sem depender de parecer de outrem;

No Manuseio de equipamentos, você terá oportunidade de conhecer os equipamentos de ponta existente no mercado, seus mecanismos, bem como, fazer as higienizações necessárias, evitando as despesas eventuais de manutenção periódica.

Em noções de higienização, você terá condições de formatar junto com sua equipe, normas de boas práticas, em todas as atividades da sua empresa.

Com raras exceções, nos cursos de BARISTAS, você terá oportunidade de **identificar os utensílios/equipamentos/produtos** necessários.

2. Com relação ao diferencial mercadológico:

Kassai Café - Grãos Selecionados

Site: www.kassaicafe.com.br

Rua Padre Bitencourt, 138 - Centro

Email: kassai@kassaicafe.com.br

CEP: 83030-490 - São José dos Pinhais - PARANÁ
5640 Fax: (41) 3035-5641

Fone: (41) 3035-



Faça uma pergunta à você mesmo! Porque os clientes devem freqüentar a minha cafeteria ao invés da concorrência? Faça o "porque" valer à pena.

Se você optar por ter produtos iguais aos outros, tome cuidado, pois as concorrências já estão no mercado há mais tempo e não tem porque os clientes optarem pela sua cafeteria.

Nunca utilize produtos comuns a todas as cafeterias. Seja diferente, para melhor, é lógico!!

3. Com relação à localização da Cafeteria e Público Alvo:

É fundamental a identificação do local a ser instalada a Cafeteria.

Definido o Público alvo que quer atingir, identifique onde há maior concentração desse segmento.

Cuidado para não se confundir pela região de maior concentração de pessoas. Nesse caso, verifique se as pessoas que circulam nessa região, fazem parte do segmento que quer atingi-los.

Exemplo: num calçadão de uma capital, o fluxo de pessoas é muito grande. Entretanto, o público alvo para sua cafeteria é os lojistas e executivos estabelecidos e não necessariamente, as pessoas que circulam nesse ambiente.

É bom verificar, se o fluxo de pessoas do segmento no local é no horário comercial ou noturno, pois, o formato da cafeteria difere no atendimento e público.

4. Com relação ao material necessário:

Abaixo, estão relacionados todos os itens possíveis, alguns com valores aproximados.

Verifique dentre os itens, o que se encaixa no seu empreendimento e complemente a pesquisa.



Qual o valor do investimento?

Os gastos iniciais estão previstos na relação abaixo, exceto, no que diz respeito à construção, luvas do ponto, etc.

Pesquise no mercado dentre os itens selecionados.

INVESTIMENTO INICIAL		unitário	quantidade	total
Mobiliário	Mesas Internas	455,00		0,00
	Mesa Internas Altas	498,00		0,00
	Cadeiras Internas	144,00		0,00
	Cadeiras Internas Altas	163,00		0,00
		0,00		0,00
	Móveis sob Medida (Marcenaria)			0,00
	SubTotal 1		0,00	0,00
Utensílios Cozinhas	Garrafa de Chantilly	375,00		0,00
	Leiteira Pitcher	100,00		0,00
	Conjunto de Facas	50,00		0,00
	Conjunto de Colheres de Preparo	25,00		0,00
	Tábuas de Preparo	25,00		0,00
	Pinças para Salgados	9,50		0,00
	Espátulas para Bolo	2,00		0,00
	Bandejas de Serviço (Atendentes)	26,00		0,00
	Colheres de Sobremesa			0,00
	Garfos de Sobremesa/Torta			0,00
	Facas de Sobremesa			0,00
	Espátulas para Patês/Geléias			0,00
	SubTotal 3		0,00	0,00
Eletrô Eletrônico	Máquina de Café Espresso (Saeco 2 Grupos)	16.500,00		0,00
	Moinho	4.600,00		0,00
	Forno Elétrico	550,00		0,00
	Forno Microondas	497,99		0,00
	Liquidificador	140,00		0,00
	Copo Extra para Liquidificador	40,00		0,00
	DVD Player	150,00		0,00
	Caixas de Som (Home)	140,00		0,00
	Computador, Programas e Acessórios	1.899,50		0,00
	Refrigerador Bebidas	2.400,00		0,00



		SubTotal 4	0,00	0,00
	Bagueteira (Prato Retangular)	18,40		0,00
	Prato Orgânico Triangular	17,02		0,00
	Manteigueira	1,10		0,00
	Xícaras para Espresso	2,30		0,00
	Pires Xícara Espresso	3,40		0,00
	Xícaras para Chá/Capuccino	3,60		0,00
	Pires Xícara Capuccino	3,50		0,00
	Molheiras	8,50		0,00
	Mini Copo Água	0,90		0,00
	Taças para Irish Coffee	8,60		0,00
	Taça Tulipa para Coquetéis e Serviço (Prosecco)	10,00		0,00
	Copo Elegance Coquete Cispor (Cx com 12)	36,43		0,00
	Copo Água	2,00		0,00
	Copo Suco	3,00		0,00
	Bandejas para Tortas	15,00		0,00
	SubTotal 5		0,00	0,00
Higiene e Limpeza	Saboneteira Cozinha e Balcão Café			0,00
	Toalheira Cozinha e Balcão Café			0,00
	Porta Papel Higiênico WCs			0,00
	Saboneteira Lavabo			0,00
	Toalheira Lavabo			0,00
	Cesto Coletor de Lixo para Lavabo e WCs	45,00		0,00
	Coletor de Lixo para Cozinha (incluir no projeto)	0,00		0,00
	Rodo			0,00
	Balde			0,00
	Balde Esfregão			0,00
	Vassoura			0,00
	Produto de Limpeza	50,00		0,00
	SubTotal 6		0,00	0,00
Uniformes (Kit por pessoa)	Camiseta			0,00
	Avental			0,00
	Lenço de Cabeça			0,00
	SubTotal 7		0,00	0,00
Comunicação Visual	Criação de Marca e Projeto de CV			0,00
	CV de Fachada (Letreiro e Adesivos)			0,00
	Folheteria Gráfica (Cartão Flyer, Cardápios)			0,00
	Convite Eletrônico			0,00
	Toalhas e Guardanapos de Papel			0,00
	SubTotal 8	0,00	0,00	0,00
Arquitetura e Obra Civil	Honorários de Arquiteto	2.000,00		0,00
	Empreiteira			0,00
				0,00
	Serviços de Gesso			0,00
	Iluminação			0,00
	Serralheria			0,00
	SubTotal 9	0,00	0,00	0,00
Despesas	Alvarás Prefeitura			0,00
	Vistoria Bombeiros			0,00

Kassai Café - Grãos Selecionados

Site: www.kassaicafe.com.br

Rua Padre Bitencourt, 138 - Centro

Email: kassai@kassaicafe.com.br

CEP: 83030-490 - São José dos Pinhais - PARANÁ

5640 Fax: (41) 3035-5641

Fone: (41) 3035-



Grãos Selecionados

Adicionais	Programa de Gestão (Software)			0,00
	—			
				0,00
	SubTotal 10	0,00	0,00	0,00
	TOTAL INVESTIMENTOS		0,00	0,00

O total de investimento será na ordem de R\$ 60.000,00 a R\$ 70.000,00

Como calculo a viabilidade do empreendimento?

Para calcular a viabilidade do empreendimento, é preciso saber o custo e o valor de venda de cada produto.

A diferença do valor da venda menos a de custo, deduzido outras despesas como: administrativo, impostos e taxas, aluguéis, etc, é o lucro líquido.

Como apurar o resultado:

1. Custos x valor de venda dos produtos:

Exemplo simplificado:

1 Kg de café gourmet custa em média R\$ 30,00 e rende até 110 xícaras, portanto:

R\$ 30,00 dividido por 110 = R\$ 0,27 (custo de 1 xícara de café)
Preço de venda R\$ 1,80

1 caixa com 1.000 unidades de sachê de açúcar/adoçante custa R\$ 30,00, portanto:

30,00 dividido por 1.000 = R\$ 0,03 (custo do açúcar)

1 cx de leite integral custa em média R\$ 2,00 e rende até 10 cappuccinos, portanto:

R\$ 2,00 dividido por 10 = R\$ 0,20 (custo do leite para cappuccino)

1 pacote chocolate custo em média R\$ 10,00 e rende 100 doses, portanto:

Kassai Café - Grãos Selecionados

Site: www.kassaicafe.com.br

Rua Padre Bitencourt, 138 - Centro

Email: kassai@kassaicafe.com.br

CEP: 83030-490 - São José dos Pinhais - PARANÁ
5640 Fax: (41) 3035-5641

Fone: (41) 3035-



R\$ 10,00 dividido por 100 = R\$ 0,10 (custo dose chocolate – Cappuccino ou chocolate quente)

Custo do cappuccino: R\$ 0,27 café + R\$ 0,20 leite + R\$ 0,10 chocolate + R\$ 0,06 2 sachês = R\$ 0,63

Preço de venda R\$ 3,50

1 balde de pão de queijo custa em média R\$ 27,00 e rende 45 unidades, portanto:

R\$ 27,00 dividido por 45 = R\$ 0,60 (custo do pão de queijo)

Preço de venda R\$ 1,80

1 unidade salgado/doces (folhado) custa em média R\$ 1,50;

Preço de venda R\$ 3,50

Nesse raciocínio, vamos simular o movimento de uma cafeteria de pequeno porte.

Digamos que a quantidade média de venda diária dos produtos foram os seguintes, considerando 25 dias do mês:

produtos	custo unitário	venda média diária	custo diário	custo mensal	preço de venda	valor da venda diária	total venda mensal
Café	R\$ 0,30	70	R\$ 21,00	R\$ 525,00	R\$ 1,80	R\$ 126,00	R\$ 3.150,00
Cappuccino	R\$ 0,63	30	R\$ 18,90	R\$ 472,50	R\$ 3,50	R\$ 105,00	R\$ 2.625,00
Chocolate	R\$ 0,33	20	R\$ 6,60	R\$ 165,00	R\$ 3,50	R\$ 70,00	R\$ 1.750,00
Salgados	R\$ 1,50	20	R\$ 30,00	R\$ 750,00	R\$ 3,50	R\$ 70,00	R\$ 1.750,00
Doces	R\$ 1,50	20	R\$ 30,00	R\$ 750,00	R\$ 3,50	R\$ 70,00	R\$ 1.750,00
Pão de Queijo	R\$ 0,60	30	R\$ 18,00	R\$ 450,00	R\$ 1,80	R\$ 54,00	R\$ 1.350,00
			R\$ 124,50	R\$ 3.112,50			R\$ 12.375,00

Assim teremos:

Total de venda mês = R\$ 12.375,00 (receita bruta)

2. Custos das despesas fixas:

Kassai Café - Grãos Selecionados

Site: www.kassaicafe.com.br

Rua Padre Bitencourt, 138 - Centro

Email: kassai@kassaicafe.com.br

CEP: 83030-490 - São José dos Pinhais - PARANÁ

5640 Fax: (41) 3035-5641

Fone: (41) 3035-



Digamos que para o volume de venda dessa cafeteria, as despesas abaixo se equivalem:

Gastos Gerais Mensais		
Fixos	CUSTOS FIXOS -	
	DESCRITIVO	total - R\$
	Aluguel	1.000,00
	Luz	150,00
	Água	200,00
	Gás	120,00
	IPTU	100,00
	Telefone	240,00
	Seguro	100,00
	Contador	250,00
	Folha de Pagamento - 2 funcis x 500,00	1.000,00
	encargos fopag/impostos	1.100,00
	Manutenção de Sistema Operacional	50,00
	Despesas Bancárias	20,00
	Pró-labore	1.500,00
	TOTAL FIXOS - R\$	5.830,00

3. Apuração de resultado:

Vamos fazer as conta?

Total de vendas – receita bruta R\$ **12.375,00**

MENOS:

- **Despesas dos produtos** R\$ **3.112,50**
- **Despesas Fixas** R\$ **5.830,00**

TOTAL DA RECEITA LÍQUIDA	R\$ 3.432,50
---------------------------------	---------------------

A simulação acima foi efetuada com percentual abaixo em relação a média das cafeterias de pequeno porte.

Lembre-se:

Cafeteria não é mais um negócio comercial. Cafeteria é um ambiente para encontros de amigos

É comum todo empreendedor imediatamente após o investimento, querer o resultado. Em Cafeteria, esqueça essa possibilidade.

Cafeteria de ponta, é uma das atividades que cresce paulatinamente, na medida da sua capacidade de convencimento dos seus produtos perante a clientela. Tende a fidelizar clientes pelo ambiente, pela qualidade e pelo atendimento.

Kassai Café - Grãos Selecionados

Site: www.kassaicafe.com.br

Rua Padre Bitencourt, 138 - Centro

Email: kassai@kassaicafe.com.br

CEP: 83030-490 - São José dos Pinhais - PARANÁ
5640 Fax: (41) 3035-5641

Fone: (41) 3035-



Não abra uma cafeteria como mais um negócio no mercado, visando obter retorno de imediato.

Abra com convicção. Procure conhecer os produtos, público alvo, como atingir o público alvo.

Lidar com cafeteria, significa mudar conceitos, quebra de paradigmas. Entender e fazer o seu público entender que não se trata de um mero comércio.



Jorge Liniti Kasai
Kassai Café - Grãos Selecionados
Tel. (41) 3035 - 5640
Fax (41) 3035 - 5641
web www.kassaicafe.com.br
email jorge@kassaicafe.com.br

