

## HOSPITALIDADE EM GASTRONOMIA: O PAPEL DO CHEF DE COZINHA. APONTANDO CAMINHOS PARA CONQUISTA E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES

Leonardo Seibert dos Anjos <sup>1</sup>  
Mayko Bernard Hapitsky <sup>2</sup>  
Sonia Regina Beiriz Campos <sup>3</sup>  
Otavio Nunes Lima <sup>4</sup>

### Resumo

O artigo objetiva discutir as funções do chef de cozinha e, com isso, evidenciar o fato de que seu trabalho vai muito além de liderar uma equipe de cozinha e realizar o acabamento final dos pratos servidos nos estabelecimentos. A partir de leituras a respeito do assunto e após a realização de pesquisas sobre o sucesso de alguns chefs em seus estabelecimentos, buscou-se nesse texto a compreensão do funcionamento de um estabelecimento gastronômico.

**Palavras chaves:** Gastronomia e Hospitalidade - Conceitos de Hospitalidade – Fidelização e Satisfação.

### INTRODUÇÃO

A Gastronomia está relacionada ao prazer e a hospitalidade, ambos visam proporcionar um clima acolhedor e atento às demandas do cliente. Acredita-se que são pontos essenciais e cada vez mais valorizados para proporcionar um bom atendimento, gerando assim uma maior satisfação ao cliente podendo levá-lo à fidelização. Mas quando questionamos sobre o caminho da fidelização, descobrimos que não é um caminho muito fácil de ser descoberto, e quando descoberto sempre nos deparamos com as bifurcações, que podem nos levar a vários resultados, tanto positivos, quanto negativos.

A partir desse ponto então, já podemos perceber que a trajetória de um chef de cozinha já se inicia com um grande desafio, que é o de descobrir o caminho para que os resultados sejam satisfatórios. E para se ter pontos positivos, é necessário um estudo aprofundado da proposta que for aplicada, pois esta definirá o seu público alvo.

Por ser um processo que exige muitas funções ao mesmo tempo, identificamos como alguns chefs conseguiram a satisfação e a fidelização de clientes, ao utilizar a gastronomia em conjunto com a hospitalidade, que, por sua vez, não se limita à área de hotelaria e hospedagem.

## DESENVOLVIMENTO

Ao participar de uma palestra com um chef renomado do estado do Espírito Santo, constatou-se que o mesmo pratica em seu restaurante a hospitalidade com seus clientes, e que, por gostarem da atitude do Chef, de o recebem em sua mesa, por conversar e gerar um vínculo com o cliente, faz com que este se sinta bem à vontade, sendo um dos motivos de retornarem ao estabelecimento.

Nesse sentido, indaga-se sobre a atitude do Chef citado, se ela faz parte das atribuições de um chef de cozinha para com todos os clientes. Por diversas vezes nos questionamos, e entendemos que nem toda fórmula de sucesso pode ser aplicada a todos, pois existem clientes que podem ser fidelizados sem a necessidade de receber esta visita do chef, pois preferem apenas um ambiente agradável e sossegado, para curtir o momento.

Nas palavras do Chef: “Quando meus clientes chegam ao restaurante, alguns deles já perguntam logo se estou na cozinha, e pedem até que eu passe pela mesa deles para conversarmos, e isso me é satisfatório”.<sup>1</sup>

Paulo Machado é um renomado chef, especialista em expedições gastronômicas, brilhante em realizar um elo entre a hotelaria, restaurantes, culturas e tradições locais. O chefe em uma entrevista ao site rede food service, cita que o casamento da gastronomia e turismo requer algumas características, como a de não fazer questão de rotinas:

Sou um profissional que foge da rotina. Como não chefiar uma cozinha específica, estou sempre cozinhando nos lugares que visito, sejam nos FoodSafaris, nas viagens de pesquisa ou no meu laboratório de experiências e novos pratos dentro do Multiplo Ateliê, em Campo Grande, no maro Grosso do Sul. Lá também gravo receitas para meu canal do You Tube, o Chef Paulo Machado, e faço as pesquisas para o meu novo livro: Cozinha Pantaneira. Comitiva dos Sabores (REDEFoodSERVICE, 2020).

Tendo em vista que o Chef possui uma vasta experiência no campo do turismo, podemos então subentender que ele é uma grande referência para a hospitalidade, pois sabe lidar com tipo de pessoas diferentes dentro de uma sociedade pluralista.

---

<sup>1</sup> Chef Juarez Campos - Palestra intitulada “Gastronomia: tendências e desafios”, realizada na Faculdade Novo Milênio em 10/01/2023.

Com isso, vemos que o chef possui uma habilidade de se locomover com sua equipe, para ambientes diferentes, conhecendo pessoas com gostos bem diferentes, o que faz o chef sair de sua zona de conforto, e da sua rotina.

Assim, voltamos a definição da hospitalidade citada no início deste documento, em que ficou registrado que um dos pontos que está se tornando muito importante é a observação do cliente, o saber ouvir, o investigar de forma sutil o que o cliente gosta e como gosta.

Acrescentamos a essa definição, a contribuição da fala do chef, e identificamos que não precisamos estar em um único lugar para sermos hospitaleiros, podemos e devemos sair da nossa zona de conforto, para buscarmos mais conhecimento, agregando assim maior oportunidade de conquistar e fidelizar um maior número de clientes, para nossos estabelecimentos.

Temos então um segundo caminho que podemos trilhar para conquistar o sucesso, mas como citado acima, é um caminho que pode sim dar muitos frutos, mas dependendo do local e do chef, esse caminho pode ser mal aplicado, gerando assim a insatisfação dos clientes, e com ela o declínio total.

*Food Safaris são os roteiros de viagens voltadas para a cultura, gastronomia e exclusividades em lugares emblemáticos para todo o tipo de público.* Dentro desta pesquisa, encontramos um depoimento do Chef André Barros que conta sua experiência com o Brasil *Food Safari*, na entrevista registrada no canal do youtube.

Conforme citado acima, o casamento da gastronomia e da hospitalidade, geram resultados comprovados, mas identificamos que cada um possui um meio diferente de trabalhar, o que pode ou não funcionar para todos, o que dirá se essa informação será procedente ou não será o estudo de sua região, a pesquisa junto a seus clientes, e o quanto estamos dispostos a investir para fazer com que essas ferramentas funcionem.

Mas esse investimento as vezes não é um investimento financeiro, e sim um investimento de conhecimento, conseqüentemente exige valores como por exemplo, perda de sono, perda de finais de semana com a família, as saídas com os amigos, tudo o que podemos julgar que seja de grande valor, pois trilhar um caminho de sucesso requer tempo, dedicação e estudos.

Nossas referências para a criação deste documento, relatam em suas entrevistas e palestras que estudaram fora, que foram em busca de conhecimentos em outros países, em outros estados, abdicaram de seu tempo livre para conhecer culturas, ingredientes e temperos diferentes para compor seus pratos de criação.

Temos o caminho que foi descoberto pelo Chef capixaba, um caminho construído com base na culinária capixaba, que tem seu espaço e que pôde ser adaptada a demais culinárias. Além do chef conseguir adaptar temperos utilizados nos pratos capixabas, foi utilizando o seu conhecimento que lhe foi passado da sogra, da mãe e tias que lhe ensinaram a cozinhar, e o amor pela arte da gastronomia que o fizeram crescer, e se tornar o chef que é hoje.

Outro ponto que vamos destacar, que é para nosso conhecimento e que podemos sim debater, é a questão da hospitalidade. O chef Juarez, desenvolveu uma hospitalidade inigualável, o Chef utiliza de sua simpatia e seu carisma para transformar seus clientes como se fossem seus amigos. Chegamos a essa conclusão quando ouvimos do próprio chef, em relato na sua palestra, pudemos sentir o seu diferencial, até mesmo quando ele compartilha sua experiência conosco.

Com o caminho trilhado pelo Chef Paulo Machado, vimos que ele é um chef que é mais desprendido de ambientes fixos, o que já gera um diferencial entre os dois chefs.

Mas como ele mesmo disse que seu diferencial é não criar rotinas, e sim sair de sua zona de conforto, é se colocar à disposição para aprender e conhecer novas culturas, novos temperos e sabores. E com esse caminho fomos nos questionando: será que as pessoas estão prontas para poder conhecer os sabores, os pratos, até mesmo os temperos de culinárias das regiões vizinhas, ou quem sabe de outros países?

Geralmente somos muito críticos quando provamos, ou até mesmo quando somos recebidos de forma diferente nos ambientes em que chegamos. Mas isso é por motivos de não sairmos da rotina. Buscamos sempre referências de um único chef para podermos crescer e acabamos não buscando o conhecimento em outros chefs.

O que o chef Paulo Machado aplicou em seu crescimento, é o que estamos aplicando neste documento, fomos em busca de conhecimento, e encontramos. Mas

fomos em busca apenas de referências locais, o que nos limitou muito e nos deixou muito presos ao mesmo sabor de nossos pratos, e fazendo um comparativo gastronômico, usaremos a expressão *“como é bom poder provar o tempero de outros chefs!”*

Poder conhecer outras histórias, pensamentos e culturas nos enriquecem, nos fazem crescer e desenvolver mais, nos fazem enxergar bem mais longe do que imaginamos.

Por isso quando lemos a referência do Chef Paulo, e identificamos que estávamos muito em nossa zona de conforto, provando apenas do nosso tempero, decidimos então sair e desbravar outros temperos, pratos e sabores, e com isso enriquecemos nosso conhecimento, e conhecemos um novo modelo de hospitalidade. Sim, deixamos a rotina, deixamos de criar raízes para poder embarcar neste mundo cheio de coisas novas, vamos mergulhar e abrir nossa mente para obter maior conhecimento dentro da área da gastronomia e hospitalidade, identificaremos, aperfeiçoaremos e observaremos com maior atenção o que nosso cliente deseja, sem sermos invasivos, vamos juntos buscar memórias afetivas, e trazer de volta a comensalidade para famílias, em ambientes tanto casual (restaurantes e bares), quanto ambientes mais residenciais (sendo atendidos por chefs ou cozinheiros).

Seguiremos na busca de novos caminhos, vamos buscar mais histórias que sejam tão incentivadoras quanto a dos nossos Chefs, referências citadas neste documento.

## **CONCLUSÃO**

Através desta pesquisa, concluímos que o caminho da excelência para o sucesso é abstrato, vários fatores podem estar direta ou indiretamente ligados ao sucesso de um chef, saber receber, ter conhecimento de várias culturas, ter a mente aberta para novos conhecimentos, e a dedicação com a sua equipe, saber valorizá-los já é um grande passo para que um chef trilhe pelo caminho de sucesso.

## **REFERÊNCIAS**

BARROS, André. O que é o Food Safaris para o chef André Barros - The Food Safari Experience by chef André Barros. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=M1-dEhvDpQs>

FERNANDES, Tamires. A importância da hospitalidade na Gastronomia. 2012.  
Disponível em:

<https://hotelaria-tur.blogspot.com/2012/03/importancia-da-hospitalidade-na.html>

Vida de Chef, 2020. Disponível em:

<https://redefoodservice.com.br/2020/10/paulo-machado-assegura-que-vida-de-chef-tambem-e-casar-gastronomia-e-turismo/>