

# KFC ANGOLA



Encerra o ano com 3 unidades e 133 colaboradores, dos quais 7 estrangeiros.

No termo do exercício, a KFC Angola abriu um novo restaurante no centro da cidade de Luanda, passando a operar 3 unidades.

A Ibersol definiu que o projecto de implantação da KFC em Angola seria avaliado no final do terceiro ano, após terem sido inauguradas 5 unidades em diferentes localizações. Decorrido que seja esse período será efectuada uma avaliação do estado de maturidade do mercado e da aceitação do produto pelos consumidores.

Estamos a meio deste período e por isso ainda é prematuro fazer o respectivo balanço.

O mercado está ainda num estágio de baixa maturidade, não abundando as ofertas concorrentes. Por outro lado, os hábitos de almoçar e jantar fora ainda não fazem parte do quotidiano da maioria dos angolanos.

Consequentemente a dimensão do mercado é limitada. Por outro lado, estamos ainda numa fase de compreensão das motivações dos consumidores e da melhor forma de abordarmos o negócio nas suas diferentes perspectivas, nomeadamente aprovisionamento, logística e gestão de recursos humanos.

Pelas razões expostas, o aprofundamento da actividade implica um conhecimento detalhado da envolvente e da forma de actuar.

Há, no entanto, algumas conclusões que podemos assumir: os consumidores apreciam o produto e o serviço que lhes prestamos pelo que a esse nível a experiência é positiva.

E, por outro lado, as vendas têm evoluído em conformidade com as nossas estimativas.

A nossa actividade desenvolve-se nos termos definidos para os demais mercados: escrupuloso cumprimento da lei e do nosso compromisso com a qualidade (vg. efectuámos o tratamento da água que usamos nas unidades com análises mensais para controlar a qualidade e procedemos também ao tratamento das águas residuais).

A empresa apoiou um evento para a selecção de uma criança que frequentará um estágio numa escola de futebol na Europa e tem mantido constante preocupação com o recrutamento e subsequente formação de colaboradores angolanos, tendo sempre presente que a excelência na qualidade do produto e o nível de serviço são prioridades.

A nível da formação foram certificados 25 responsáveis de turno e 4 gestores de unidade, esperando que, no final de 2014, possamos atribuir a gestão da primeira unidade a quadros angolanos.

A Formação continua a ter um enfoque particular por forma a garantirmos uma correcta gestão dos restaurantes com elementos bem treinados capazes de, em conjugação com quadros angolanos, continuar a proporcionar aos nossos clientes um produto e serviço de excelência, com cumprimento escrupuloso dos standards da marca, patente nos resultados do Cliente Mistério onde alcançámos uma pontuação média de 96,5%. Perspectivamos inaugurar uma nova unidade em 2014 localizada na zona Sul de Luanda.