



Dois Hambúrgueres, Alface e um Notebook

Restaurantes, cafés, hotéis, aeroportos e centros de convenção já oferecem acesso sem fio à Internet para fidelizar seus clientes e expandir suas receitas.

Batatas fritas e hambúrgueres, notebooks e telas de cristal líquido talvez não combinem muito entre si, mas mesmo assim, o McDonald's está na fase final de seleção de um fornecedor para uma instalação maciça de redes de acesso sem fio à Internet em suas lojas. Este lançamento poderá alcançar grandes proporções: em 2003, a rede do McDonald's era de mais de 13 mil lojas nos Estados Unidos, e mais de 30 mil no mundo. O que será que Ronald McDonald viu na Internet?

O acesso à Internet sem fio do McDonald's usará tecnologia Wi-Fi, desenvolvida com base no padrão Ethernet 802.11. Um ponto de acesso Wi-Fi permite que um usuário acesse a Internet com seu notebook ou PDA a uma distância de até 100m. As áreas de alto tráfego de pessoas com cobertura Wi-Fi são chamadas de hot spots.

A tecnologia Wi-Fi não é nova. Lançada comercialmente em 1999, começou a ser adotada em maior volume a partir de 2000. A proposta era de ser uma tecnologia de acesso a Internet de fácil instalação e bastante personalizável. Porém, pecava pela falta de segurança. Nessa época surgiram notícias de usuários clandestinos, que andavam com um notebook pelas ruas de Nova Iorque, acessando redes Wi-Fi de maneira não autorizada. Mas as plataformas evoluíram desde então, a segurança aumentou e as redes Wi-Fi passaram a ser adotadas por estabelecimentos com alto tráfego de pessoas como restaurantes, cafés, aeroportos, e hotéis. Os donos destes estabelecimentos apostam que um novo hábito se forme entre seus consumidores, que poderão usar o tempo livre para checar notícias ou conferir seus emails durante uma refeição, ou enquanto aguardam um vôo.



O benefício para os donos de estabelecimento varia dependendo do negócio. Por exemplo, para os hotéis, há estudos que apontam uma clara preferência do hóspede que viaja a negócios por hotéis que ofereçam acesso a Internet em banda larga. Portanto, o uso de tecnologia Wi-Fi é claramente uma opção de diferenciação para os hotéis e centro de convenções. Quanto às cadeias de café ou de "fast-food", o motivador principal é o aumento do tráfego de pessoas e a fidelização do consumidor. Para os aeroportos, a idéia é gerar receitas adicionais, tornando-se uma opção de entretenimento e produtividade para os viajantes. Em todos estes estabelecimentos, porém, é necessário que o usuário disponha de algum tempo livre para acessar a Internet e que o local ofereça acomodações adequadas para permitir que o cliente use o serviço.

Para o dono do estabelecimento, o lançamento de hot spots Wi-Fi apresenta preço acessível e facilidade de implementação. Em sua forma mais simples, é necessário instalar por loja um acesso Internet em banda larga (tipo ADSL, por exemplo), e realizar um investimento de 800 a 1000 dólares em equipamento e instalação. Porém, para realizar o controle de acesso e a cobrança, são necessários serviços adicionais. Por isso, estão surgindo empresas que administram estes hot spots e viabilizam a comercialização do serviço, propondo diversas configurações de compartilhamento de receitas. Um desses exemplos é a Boingo Wireless, que oferece nos Estados Unidos versões pré-empacotadas de seu serviço de acesso à Internet via Wi-Fi. Tipicamente, o usuário paga 12 dólares por mês, ou 6 dólares por dia, ou 3 dólares por hora pelo acesso. Deste montante, uma certa quantia é repassada ao administrador do varejo, sendo os moldes deste pagamento definidos caso a caso. Portanto, além da diferenciação e fidelização, cria-se uma receita adicional para o dono do estabelecimento, através da prestação de um serviço complementar.

Aqui no Brasil a realidade é outra. O serviço Wi-Fi é oferecido por cadeias como Fran's Café e Ofner, e é vendido por



provedores como Terra Networks e IG, e agora também por operadoras de telecom. O provedor Terra oferece o serviço a preços entre R\$ 49,90 e R\$ 54,90 por mês, que são elevados levando-se em conta o baixo poder aquisitivo de nossa população e a baixa cobertura de hot spots oferecida. Deste total, uma parte é repassada para a empresa Vex, que faz o planejamento, a instalação e a operação do hot spot. Mas o serviço é ainda incipiente. O varejista não está preparado para vendê-lo. Quando o consumidor pergunta em uma loja Ofner como fazer para usar o serviço, no momento recebe como resposta um telefone de contato da Vex. A Vex por sua vez solicita ao cliente que acesse a Internet e contrate o serviço do IG ou Terra. É provável que, em função do despreparo na venda do serviço, Ofner e Fran's Café não sejam remuneradas diretamente pela aquisição de novos usuários, como ocorre nos Estados Unidos, recebendo tão somente o benefício da publicidade indireta de ter seu ponto destacado numa lista de hot spots do provedor. Este modelo tem pouca atratividade para o varejista, e pode culminar na limitação do crescimento do número de hot spots disponíveis, criando um ciclo vicioso ao redor do atual modelo de expansão do negócio.

Afinal, faz sentido para um varejista como McDonald's implementar uma rede Wi-Fi? Sim, desde que seus clientes percebam valor na conveniência do serviço, e desde que esteja preparado para vender o serviço a seus consumidores de maneira consistente, ressaltando suas vantagens e oferecendo novas opções de uso. É importante também considerar que o cliente que usa o serviço de acesso Internet é, no momento do uso, tanto um cliente do varejo quanto um cliente do provedor. O espaço físico, a criação de ambiente propício ao uso do serviço e a habilidade de comunicar o serviço ao público no local são elementos críticos para estimular sua adoção. Portanto, o sucesso deste negócio passa pela criação de um modelo em que o varejista também participe da rentabilidade do serviço Wi-Fi.

Marcio Prado - sócio-diretor da DealMaker



ARTIGOS

DealMaker – Desenvolvimento de Negócios

São Paulo – Curitiba – Rio de Janeiro

www.dealmaker.com.br

Copyright © 2002 – 2009 DealMaker – Todos os direitos reservados.