Samuel Noronha · Estúdio digital

GUIA GRATUITO · RESTAURANTES E CAFÉS

Como ter mais clientes no seu restaurante ou café pela internet

Guia gratuito, passo a passo, para quem não percebe nada de tecnologia: do Google ao WhatsApp, dos vídeos aos primeiros anúncios.

samuelnoronha.pages.dev/guias/restaurantes-e-cafes · WhatsApp +351 938 736 254

ANTES DE COMEÇAR

Para quem é este guia

Este guia é para si se...

Este guia é para donos de restaurantes, cafés, pastelarias e snack-bares que querem mais mesas cheias e mais encomendas. Não precisa de saber de tecnologia. Precisa de um telemóvel, de uma ligação à internet e de umas horas por semana.

O essencial numa página

- Quem procura onde comer pesquisa no Google e no Google Maps. Se o seu perfil estiver completo e atualizado, tem mais hipóteses de ser escolhido.
- O essencial é um Perfil da Empresa no Google bem preenchido, com horário certo, ementa e fotos reais.
- O WhatsApp Business serve para reservas e encomendas, com respostas rápidas e mensagem automática.
- Vídeos curtos feitos com o telemóvel mostram o prato, o ambiente e a equipa, e custam zero.
- Anúncios pequenos, a partir de 5 € por dia, só fazem sentido depois de o perfil e o WhatsApp estarem arrumados. Meça mensagens e reservas, não gostos.

Índice

1 Perfil da Empresa no Google (o seu cartão de visita no mapa)

2 Ementa, horários e fotos que dão vontade de entrar

3 Avaliações: pedir, ler e responder

4 WhatsApp Business: reservas e encomendas sem stress

5 Vídeos com o telemóvel: 10 ideias que qualquer café consegue fazer

6 Instagram, Facebook e TikTok: onde publicar e o que escrever

7 Os primeiros anúncios com pouca verba (a partir de 5 € por dia)

8 Site simples, medir resultados e quando pedir ajuda

9 Lista de verificação

10 Erros comuns

11 Plano de 30 dias

12 Perguntas frequentes

CAPÍTULO 1

Perfil da Empresa no Google (o seu cartão de visita no mapa)

Quando alguém escreve 'restaurante perto de mim' ou 'café com esplanada', o Google mostra um mapa com negócios. O Perfil da Empresa é a ficha gratuita que decide como aparece nesse mapa. Ninguém pode prometer o primeiro lugar, mas um perfil completo ajuda.

---

1. **Verificar se já existe**
   No telemóvel ou computador, abra o Google Maps e escreva o nome do seu espaço. Se já aparecer uma ficha, clique em 'Reivindicar este negócio' ou 'Gerir este perfil'. Se não aparecer, pesquise 'Perfil da Empresa Google' e escolha 'Gerir agora'.

2. **Criar ou reivindicar a ficha**
   Escreva o nome exatamente como está na fachada, sem acrescentar palavras como 'o melhor'. Escolha a morada e confirme no mapa. O Google pede uma verificação, normalmente por vídeo, telefone ou código postal, e explica cada passo no ecrã.

3. **Escolher a categoria principal**
   Esta é a escolha mais importante. Se é um café, escolha 'Café'. Se é um restaurante de petiscos, escolha a categoria que descreve o que mais vende. Depois acrescente categorias secundárias, como 'Pastelaria' ou 'Esplanada', só se forem verdade.

4. **Escrever a descrição**
   Use 2 ou 3 frases simples. Exemplo: 'Restaurante familiar de cozinha portuguesa, com pratos do dia feitos de manhã e esplanada. Aceitamos reservas por WhatsApp.' Diga o que serve, onde fica e como reservar. Não use frases como 'o melhor da cidade'.

5. **Juntar o link de reserva ou o WhatsApp**
   Nas opções do perfil, procure os campos de site, de reservas ou de mensagens. Coloque o link do seu WhatsApp (https://wa.me/ seguido do número com indicativo) ou a página de reservas. Assim o cliente chega ao seu telemóvel em um toque.

> **DICA**
> Faça uma verificação rápida uma vez por mês: abra o seu perfil no Google Maps como se fosse cliente e confirme que morada, horário e telefone estão certos.

CAPÍTULO 2

Ementa, horários e fotos que dão vontade de entrar

A maioria das pessoas decide em segundos. Querem ver o que se come, quanto custa e se está aberto. Informação errada gera clientes zangados e avaliações más.

1. **Preencher o horário, incluindo feriados**
   No perfil, abra 'Horário' e preencha cada dia. Use 'Horário especial' para feriados, Natal, Ano Novo e dias de fecho. Se fechar para férias, marque como 'Temporariamente encerrado' em vez de deixar o horário normal.

2. **Colocar a ementa e os preços atuais**
   Procure a secção de ementa ou 'Pratos' e escreva ou carregue uma foto da carta atual. Se mudou o preço de um prato, mude no perfil no mesmo dia. Uma ementa desatualizada é um dos erros mais comuns e custa clientes.

3. **Tirar fotos no seu espaço**
   Use luz natural, junto a uma janela ou na esplanada. Fotografe o prato de cima e de lado, a sala vazia e a sala com gente, a montra e a fachada. As fotos têm de mostrar o que serve de verdade, com a porção real.

4. **Carregar as fotos no perfil**
   No perfil, escolha 'Adicionar foto' e separe por tipo: ambiente, comida, equipa e exterior. Carregue algumas novas todas as semanas. Fotos recentes mostram que o espaço está vivo.

5. **Publicar novidades**
   Use a opção de publicações do perfil para avisar do prato do dia ou de um evento. Escreva uma frase curta e junte uma foto. Não ponha preços ou ofertas com prazo se não os puder cumprir, e confirme as regras atuais do Google antes de publicar promoções.

> **DICA**
> Se servir algo para pessoas com alergias ou dietas especiais, escreva só o que sabe com certeza e pergunte sempre ao cliente. Nunca prometa que um prato é seguro para uma alergia se não tiver a certeza.

CAPÍTULO 3

Avaliações: pedir, ler e responder

Quem escolhe onde comer lê as avaliações. Quantas existem e que nota têm conta para o Google e para o cliente. Só valem as avaliações reais, de clientes reais.

1. **Criar o link direto de avaliação**
   No seu perfil do Google, procure a opção 'Pedir avaliações' ou 'Partilhar formulário de avaliação'. Copie o link. Guarde-o no telemóvel, para o enviar quando precisar.

2. **Imprimir um código QR simples**
   Peça a alguém que gere um código QR com esse link, ou use o que o próprio Google oferece. Imprima em A6 e coloque junto à caixa ou na conta, com a frase 'Gostou? Diga-nos no Google'. Não ofereça descontos em troca de nota boa.

3. **Pedir no momento certo**
   Quando o cliente elogiar, diga: 'Obrigado! Se puder deixar uma avaliação no Google, ajuda-nos muito.' Mostre o QR ou envie o link por WhatsApp. Peça a todos, não só a quem lhe parece satisfeito.

4. **Responder a todas**
   Responda às boas com 'Obrigado, [nome], volte sempre'. Responda às más com calma: agradeça, peça desculpa se há razão e convide a falar consigo pelo WhatsApp. Nunca discuta nem exponha dados do cliente.

5. **Denunciar o que for falso**
   Se uma avaliação for claramente falsa ou ofensiva, use a opção de denunciar no perfil. Não escreva avaliações falsas em seu nome nem peça a amigos para exagerar. O Google pode retirar avaliações e penalizar o perfil.

> **DICA**
> Uma resposta calma a uma avaliação má é lida por muita gente. Escreva como falaria ao balcão.

CAPÍTULO 4

WhatsApp Business: reservas e encomendas sem stress

O WhatsApp é o canal mais simples para o cliente falar consigo. A versão Business é gratuita e traz ferramentas feitas para pequenos negócios.

1. **Instalar o WhatsApp Business**
   Na loja de aplicações do telemóvel, procure 'WhatsApp Business' e instale. Use o número do estabelecimento, não o seu pessoal, se possível. Siga os passos de registo no ecrã.

2. **Preencher o perfil do negócio**
   Abra a aplicação, vá a 'Definições' e depois ao perfil do negócio. Preencha nome, morada, horário, descrição e site, e junte a foto do espaço. Estes dados aparecem ao cliente quando abre a conversa.

3. **Criar a mensagem de ausência**
   Em 'Ferramentas da empresa', escolha 'Mensagem de ausência'. Exemplo: 'Olá! Obrigado pela mensagem. Estamos fora do horário. Abrimos amanhã às 8h. Para reservas, diga-nos o dia, a hora e quantas pessoas.' Assim ninguém fica sem resposta.

4. **Criar a mensagem de saudação**
   Na mesma área, escolha 'Mensagem de saudação'. Exemplo: 'Olá! Bem-vindo ao [nome]. Quer reservar mesa ou fazer uma encomenda? Diga-nos o dia, a hora e o número de pessoas.' Ative-a para quem escreve pela primeira vez.

5. **Criar respostas rápidas**
   Em 'Respostas rápidas', crie atalhos para as perguntas mais comuns, como '/horario', '/ementa' e '/morada'. Escreva o texto uma vez e envie com dois toques. Poupa muito tempo ao longo da semana.

6. **Organizar com etiquetas**
   Use etiquetas como 'Reserva', 'Encomenda' e 'Pendente' para saber em que ponto está cada conversa. Assim não se esquece de ninguém. Responda sempre que puder no próprio dia.

> **DICA**
> Combine uma regra com a equipa: quem responde, a que horas e com que tom. Uma resposta em minutos vale mais do que uma mensagem perfeita horas depois.

CAPÍTULO 5

Vídeos com o telemóvel: 10 ideias que qualquer café consegue fazer

Não precisa de câmara profissional nem de aparecer na imagem. Precisa de luz, de um telemóvel firme e de mostrar o que acontece todos os dias no seu espaço.

1. **Preparar o telemóvel**
   Limpe a lente com um pano. Grave na vertical, com a câmara traseira, em boa luz. Apoie o telemóvel numa prateleira ou use um tripé barato. Ative a grelha da câmara para alinhar.

2. **Gravar clipes curtos**
   Cada clipe com 5 a 10 segundos chega. Grave sempre um pouco a mais antes e depois. Filme de perto, para ver a textura da comida, o vapor, a nata a cair.

3. **As 10 ideias para começar**
   1) O prato do dia a sair da cozinha. 2) O café a ser feito. 3) A ementa do dia. 4) Um bastidor da cozinha. 5) A equipa a apresentar-se. 6) A montra de manhã. 7) A esplanada ao fim da tarde. 8) Uma pergunta frequente respondida, como 'Têm opção vegetariana?'. 9) Como reservar por WhatsApp. 10) O que mudou na carta esta semana.

4. **Editar de forma simples**
   Use uma aplicação gratuita de edição, como a do próprio telemóvel ou o CapCut. Junte os clipes, corte o que sobra e ative as legendas automáticas, porque muita gente vê sem som. Escreva um título curto no início, como 'Prato do dia: bacalhau com natas'.

5. **Escrever a legenda**
   Diga o que é, onde fica e como reservar. Exemplo: 'Prato do dia: bacalhau com natas. Reservas por WhatsApp, link na biografia.' Termine com uma chamada à ação clara.

> **DICA**
> Peça autorização a qualquer cliente que apareça no vídeo reconhecível. Se não tiver autorização, filme só as mãos, o prato ou o espaço sem rostos.

CAPÍTULO 6

Instagram, Facebook e TikTok: onde publicar e o que escrever

Não precisa de estar em todas as redes. Comece pelas que os seus clientes usam e publique com regularidade, mesmo que pouco.

1. **Escolher uma rede principal**
   Pergunte a alguns clientes onde costumam ver restaurantes. Muitos usam Instagram e Facebook. O TikTok pode funcionar para vídeos curtos. Comece por uma e acrescente outras depois.

2. **Criar a conta de empresa**
   Crie uma conta nova com o nome do negócio. Mude para conta profissional nas definições, para ter botões de contacto e ver estatísticas. Coloque a foto do espaço ou o logótipo.

3. **Escrever uma biografia clara**
   Escreva em 3 linhas o que é, onde fica e o que fazer. Exemplo: 'Café e pastelaria no centro de [cidade]. Aberto das 8h às 19h. Reservas por WhatsApp.' Coloque o link do WhatsApp ou do menu.

4. **Fazer um calendário simples**
   Por semana: 3 vídeos curtos, 2 fotos de pratos e 1 aviso, como o prato do dia ou um evento. Escreva numa folha o que vai publicar e em que dia. Publicar pouco e sempre é melhor do que muito e depois nada.

5. **Responder a mensagens e comentários**
   Responda no próprio dia. Se perguntarem preços ou reservas, convide para o WhatsApp. Agradeça sempre os elogios com o nome da pessoa.

6. **Usar etiquetas e a localização**
   Marque a localização do espaço e use 3 a 5 etiquetas ligadas ao tema e à cidade, como #cafe e o nome da zona. Não encha a legenda de etiquetas.

> **DICA**
> Se um vídeo correr bem, repita o mesmo tipo de vídeo. Se correr mal, não desanime: mude o gancho nos primeiros segundos.

CAPÍTULO 7

Os primeiros anúncios com pouca verba (a partir de 5 € por dia)

Os anúncios mostram o seu espaço a quem vive perto e ainda não o conhece. Só devem entrar depois de o perfil do Google, o WhatsApp e algumas publicações estarem prontos. Leia sempre as regras atuais da plataforma antes de anunciar.

1. **Definir um objetivo único**
   Escolha uma coisa: mensagens no WhatsApp, reservas ou visitas ao mapa. Para um primeiro anúncio, o mais simples é 'Mensagens'. Um objetivo claro evita gastar dinheiro sem rumo.

2. **Criar uma conta de anúncios**
   No Facebook ou Instagram, vá ao seu perfil profissional e escolha 'Promover'. Siga o assistente e ligue a página da empresa. Esta parte pode pedir um método de pagamento, e a decisão e os dados de pagamento são seus.

3. **Escolher o público local**
   Defina a zona num raio curto à volta do espaço, por exemplo 3 a 5 km. Escolha adultos e deixe o resto em automático. Não precisa de afinar demasiado no início.

4. **Escolher o conteúdo e o texto**
   Use o vídeo ou a foto que melhor funcionou nas redes. Escreva um texto curto, como 'Almoço do dia a [preço]. Reserve pelo WhatsApp.' Escolha o botão 'Enviar mensagem'.

5. **Definir a verba e a duração**
   Comece com 5 € por dia durante 7 dias. Não aumente nos primeiros dias, mesmo que esteja ansioso. Espere ver o que acontece.

6. **Rever ao fim de 7 dias**
   Veja quantas mensagens recebeu e quantas se tornaram reservas ou encomendas. Se não houve nada, mude o vídeo ou o texto, não a verba. Pare o que não funciona.

> **DICA**
> O Google também tem anúncios, mas só vale a pena depois de o perfil estar perfeito. As regras e os menus mudam, por isso confirme sempre a política atual antes de começar.

CAPÍTULO 8

Site simples, medir resultados e quando pedir ajuda

Um site pequeno ajuda quem quer ver tudo num sítio. Medir diz-lhe o que está a funcionar. Pedir ajuda poupa tempo quando já sabe o que quer.

1. **O que um site simples deve ter**
   Uma página com o nome, a morada, o mapa, o horário, a ementa, algumas fotos reais e um botão grande de WhatsApp. Não precisa de mais. Deve abrir bem no telemóvel.

2. **Onde o ligar**
   Coloque o endereço do site no perfil do Google, na biografia das redes e na assinatura do WhatsApp. Assim todos os caminhos levam ao mesmo sítio.

3. **Medir o que interessa**
   Escreva numa folha, todas as semanas: quantas mensagens recebeu, quantas reservas, quantas encomendas e de onde vieram. Pergunte aos clientes 'Como nos conheceu?'. Gostos e visualizações são simpáticos, mas não pagam as contas.

4. **Ver as estatísticas do perfil**
   No Perfil da Empresa, veja os números de chamadas, pedidos de direções e cliques no site. Compare mês a mês. Se subirem, está no bom caminho.

5. **Decidir o que melhorar**
   Escolha uma melhoria por semana: mais fotos, resposta mais rápida, outro vídeo, outro texto de anúncio. Mudar tudo ao mesmo tempo não deixa perceber o que funcionou.

6. **Quando pedir ajuda**
   Se não tem tempo para gravar, editar ou gerir anúncios, ou se quer um site feito, vale a pena falar com alguém. Peça um orçamento claro, sem compromissos, e desconfie de quem promete resultados garantidos.

> **DICA**
> Quando pedir ajuda, leve o que já tem feito. Quem o ajuda poupa tempo e você paga menos.

PARA IMPRIMIR

Lista de verificação

Marque cada quadradinho quando estiver feito.

- [ ] Verifiquei se o meu espaço já tem ficha no Google Maps.
- [ ] Reivindiquei e verifiquei o Perfil da Empresa.
- [ ] Escolhi a categoria principal certa.
- [ ] Escrevi uma descrição curta e verdadeira.
- [ ] Preenchi o horário, incluindo feriados.
- [ ] Carreguei a ementa e os preços atuais.
- [ ] Carreguei fotos reais e recentes de pratos, sala e fachada.
- [ ] Criei o link e o QR para pedir avaliações.
- [ ] Respondo a todas as avaliações.
- [ ] Instalei o WhatsApp Business e preenchi o perfil.
- [ ] Criei mensagem de saudação, de ausência e respostas rápidas.
- [ ] Gravei os meus primeiros 3 vídeos com o telemóvel.
- [ ] Defini um dia e uma hora fixos para publicar nas redes.
- [ ] Anoto todas as semanas mensagens, reservas e encomendas.

EVITE ESTES

Erros comuns

O que costuma correr mal, e como corrigir.

✗ Ementa ou preços desatualizados no Google e nas redes.

Como corrigir: Mude no mesmo dia em que muda na carta. Marque na agenda uma revisão mensal.

✗ Horário errado ou sem os feriados.

Como corrigir: Preencha o horário normal e o horário especial dos feriados e fechos antes de cada data.

✗ Fotos de internet que não correspondem ao prato servido.

Como corrigir: Use sempre fotos próprias, com a porção real. O cliente nota a diferença quando chega.

✗ Não responder a avaliações e mensagens.

Como corrigir: Reserve 10 minutos por dia. Responda com calma e com o nome da pessoa.

✗ Gastar em anúncios antes de arrumar o perfil e o WhatsApp.

Como corrigir: Faça primeiro o Google, o WhatsApp e as publicações. Só depois comece com 5 € por dia.

✗ Medir só gostos e visualizações.

Como corrigir: Conte mensagens, reservas e encomendas. Pergunte aos clientes como o conheceram.

✗ Mostrar clientes em vídeo sem autorização.

Como corrigir: Peça autorização antes de publicar. Em caso de dúvida, filme só pratos, mãos e espaço.

QUATRO SEMANAS

Plano de 30 dias

Ações pequenas e concretas, por ordem. Faça o que o seu tempo permitir.

Semana 1: arrumar a casa	• Reivindicar e verificar o Perfil da Empresa no Google. • Escolher categoria, escrever a descrição e preencher o horário. • Carregar a ementa atual e 10 fotos reais. • Verificar morada, telefone e feriados.
Semana 2: WhatsApp e avaliações	• Instalar e configurar o WhatsApp Business. • Criar mensagem de saudação, de ausência e 3 respostas rápidas. • Imprimir o QR de avaliações e colocá-lo na caixa. • Responder a todas as avaliações antigas.
Semana 3: vídeos e redes	• Gravar 5 clipes curtos com o telemóvel. • Editar e publicar 3 vídeos. • Escrever a biografia e o link do WhatsApp. • Responder a comentários e mensagens no próprio dia.
Semana 4: primeiro anúncio e medição	• Escolher o melhor vídeo e criar um anúncio de mensagens. • Definir 5 € por dia durante 7 dias, num raio curto. • Anotar mensagens, reservas e encomendas. • Decidir uma melhoria para o mês seguinte.

DÚVIDAS

Perguntas frequentes

As perguntas que mais aparecem.

Preciso de um site para aparecer no Google?

Não é obrigatório. Um Perfil da Empresa completo já ajuda muito. Um site simples é um bom complemento, mas não é o primeiro passo.

Posso garantir o primeiro lugar no Google Maps?

Não. O Google decide pela relevância, pela distância e pela proeminência do negócio. O que pode fazer é manter o perfil completo e atualizado e pedir avaliações reais.

Quanto devo gastar em anúncios?

Pode começar com 5 € por dia durante 7 dias e ver o que acontece. Só aumente se vir mensagens e reservas a chegar.

Tenho de aparecer nos vídeos?

Não. Pode mostrar pratos, mãos, bastidores e o espaço. Se aparecerem clientes, peça autorização.

Posso pagar por avaliações ou pedir a amigos?

Não deve. Avaliações falsas ou compradas podem ser retiradas e prejudicar o perfil. Peça a clientes reais.

Qual a diferença entre WhatsApp e WhatsApp Business?

O Business é gratuito e tem perfil da empresa, mensagem de saudação, de ausência, respostas rápidas e etiquetas. É o mais indicado para quem recebe reservas e encomendas.

Quando faz sentido pedir ajuda?

Quando não tem tempo, quando não sabe por onde começar ou quando quer um site ou vídeos mais cuidados. Peça sempre um orçamento claro.

Quer ajuda para pôr isto em prática no seu restaurante ou café? Fale comigo no WhatsApp, +351 938 736 254, conte-me o que tem e vemos juntos o que faz sentido, sem compromisso.

Resposta por WhatsApp, sem compromisso.

+351 938 736 254

wa.me/351938736254 · samuelnoronha.pages.dev

Samuel Noronha, estúdio digital de uma pessoa só. Lisboa, atende Portugal, Brasil e EUA à distância. Guia gratuito: pode partilhá-lo e imprimi-lo.