

## O maior desafio

O maior desafio foi o contexto: na primeira semana de confinamento, a faturação caiu em 50% e colocou uma empresa de pequena dimensão numa situação difícil.

## Elementos-chave da empresa

A Pastelaria Fidalgo's, na Moita, é uma referência regional no fabrico de pastelaria tradicional, não tendo aderido aos produtos pré-feitos nem aos mixes, sendo responsável pela criação do bolo típico da zona, a Ferradura. Tem três funcionários e um volume de negócios de 180 mil euros.

## Problema

Sem ajudas de qualquer organismo, público ou privado, trabalhando de forma isolada e sem parcerias, a empresa enfrentou uma situação muito difícil face à quebra de clientes e, consequentemente, de faturação.

## Solução

Tradicionalmente focada na produção e comercialização de pastelaria doce, a Fidalgo's viu-se na necessidade de se reinventar, diversificando a sua oferta e os seus serviços. Assim, aderiu ao regime de *take-away* e de consumo fora do estabelecimento, e estendendo a sua gama de produtos ao pão e aos salgados. Para servir melhor a sua clientela de proximidade, adotou igualmente as entregas ao domicílio para situações especiais.



## Resultados

Graças às medidas tomadas, a Pastelaria Fidalgo's conseguiu recuperar o volume de faturação que tinha antes do início da pandemia, mantendo os postos de trabalho com os salários em dia e pagando os seus compromissos sempre dentro dos prazos.

## Ilação

Em pouco tempo a empresa, apesar da sua pequena dimensão e de fazer parte de um setor tradicionalmente conservador, conseguiu readaptar-se para, em simultâneo, conseguir sobreviver e ir ao encontro das novas necessidades dos consumidores. Para responder de uma forma eficaz aos desafios, a Pastelaria Fidalgo's concretizou a operacionalização de uma nova Tendência de mercado – a **New Business Models**, que se refere à capacidade das empresas se reinventarem para dar resposta às novas necessidades dos clientes.