**ANÁLISE DAS EVIDÊNCIAS FÍSICAS EM UM RESTAURANTE DE COMIDA ORIENTAL**

**Nome dos autores:**

Israel Nunes Fernandes

Altamir da Silva Souza

**Palavras Chave:** Restaurante; Cenário de serviço; Fenomenologia; Marketing Pós-moderno; Consumidor.

**Resumo**

O objetivo deste trabalho é analisar o cenário de serviço de um restaurante de comida oriental, procurando o entendimento dos significados atribuídos pela empresa e pelos clientes, bem como suas experiências interativas. As perspectivas fenomenológica e pós-moderna formam a base epistemológica e teórica do estudo. O restaurante foi o cenário principal da pesquisa. Nesse foram selecionados os seguintes atores: gerente; e clientes mais e menos experientes com restaurantes orientais. A coleta do material empírico envolveu o uso de diferentes procedimentos (observação participante, fotografia, entrevista semi-estruturada e conversas do cotidiano) e de medidas perceptuais subjetivas, assim como buscou o entendimento gradual dos significados e das experiências. Em síntese, constatamos que: (1) a concepção do restaurante bem como de seu cenário de serviço estão sendo definidas de maneira incremental; (2) poucos elementos contribuem para a criação de uma atmosfera oriental; (3) os entrevistados descreveram o fenômeno a partir de duas diferentes experiências: a ida para almoçar e para jantar. Sobre o almoço, ambos os tipos de clientes revelaram experiências com clara ligação a necessidade de comer, algo funcional, uma experiência “comum”, “profana”. Com relação ao jantar, clientes com vivência em outros restaurantes orientais valorizaram experiências próximas a ideia do consumo “sagrado”, “especial”; já os clientes menos habituados revelaram experiências próximas a ideia do consumo “profano”.