

Como organizar um Delivery eficiente Alimentação



O QUE FAZER



1. Analise os custos de implementação;
2. Defina sua área de atendimento e se é necessário terceirizar o serviço de entrega;
3. Planeje e gerencie os roteiros das entregas;

O QUE FAZER



- Defina um cardápio específico para o delivery.
 - Nem tudo que está no seu cardápio precisa ir para o delivery!!
- A sugestão é oferecer um cardápio com seus principais produtos e que os mesmos suportem o tempo de transporte e chegue com qualidade na casa do cliente.



Se estruture para atender a demanda, com materiais, equipamentos e equipe necessários para melhor atender o delivery de acordo com o cardápio definido.

EMBALAGEM

Identifique a melhor **embalagem** para a entrega do produto. Ela que garanta que o produto chegue no cliente na temperatura esperada, com boa aparência e **com qualidade que transmita segurança ao consumidor**. Ela precisa ser prática e funcional. Não pode economizar na embalagem e perder cliente!

CONHEÇA O QUE SEUS CONCORRENTES FAZEM



Onde estão acertando e onde estão errando ?

Faça um cliente oculto na sua própria empresa para entender: como estão fazendo, quanto tempo leva pra chegar o pedido, se a embalagem que utilizam favorece a percepção de qualidade do alimento?

DEFINA UMA TAXA DE ENTREGA JUSTA E VIÁVEL

O ideal é que o preço do serviço de entrega seja justo, cubra as despesas com a prestação do serviço, como contratação de entregadores e embalagens utilizadas.

LEMBRE-SE: A taxa de entrega não deve ser embutida no valor dos produtos, pois os clientes poderão achar que eles são mais caros do que os da concorrência.



CONHEÇAS E AVALIE AS PLATAFORMAS DE ENTREGA EXISTENTES NO MERCADO

Atualmente a grande maioria dos consumidores utilizam aplicativos de entrega, pois a praticidade conquista e fideliza o cliente. No entanto, analise se é viável para o seu tipo de negócio. As taxas cobradas, em alguns casos, inviabilizam o uso das plataformas. Faça comparativos com a sua entrega própria.

Algumas das que atuam em SC:

- Delivery do Bem
- ifood
- Rappi
- Uber Eats



IMPORTANTE

ATENDIMENTO

- ✓ COMUNIQUE DE FORMA CLARA SEUS HORÁRIOS DE DELIVERY E OS CANAIS DE ATENDIMENTO;
 - ✓ DEFINA BEM OS PROCESSOS DE ATENDIMENTO ATRAVÉS DESSES CANAIS PARA QUE OS ATENDIMENTOS SEJAM ÁGEIS ;
 - ✓ NÃO DEIXE O CLIENTE ESPERANDO POR UMA RESPOSTA. O CLIENTE QUER AGILIDADE!
 - ✓ SE POSSÍVEL, AUTOMATIZE SEU ATENDIMENTO DELIVERY PARA MELHORES RESULTADOS;
- 
- ✓ PRESTE UM BOM ATENDIMENTO DESDE O CONTATO ATÉ A ENTREGA. TENHA SEMPRE UM OU MAIS RESPONSÁVEIS PARA O RECEBIMENTO DA DEMANDA.

IMPORTANTE

- ✓ AS DEMANDAS DEVEM SER CUMPRIDAS COM PLANEJAMENTO, RAPIDEZ E DEVEM SER MONITORADAS
- ✓ ALÉM DA FORMA DE PAGAMENTO EM CARTÃO DE CRÉDITO OU DÉBITO, DISPONIBILIZE OUTRAS FORMAS DE PAGAMENTO QUE NÃO ENVOLVAM DINHEIRO COMO: TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS, PIC PAY, P2P, ENTRE OUTROS.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos ao Sebrae Rio Grande do Norte pela parceria na criação deste conteúdo.



CANAIS DE ATENDIMENTO SEBRAE SC



@sebraesc
sebrae.sc

