



FICHA COMERCIAL DA SOLUÇÃO



CÓDIGO FICHA	38
---------------------	-----------

VIGÊNCIA DA FICHA	INÍCIO	20/03/2023	FIM	31/05/2023
PRAZO PARA HABILITAÇÃO	INÍCIO	20/03/2023	FIM	30/04/2023

FICHA COMERCIAL DO PRODUTO			
CÓDIGO DO PRODUTO	BA00000002887/0	PRODUTO	[S] Implantação ou Adequação na Operação do Delivery
TÍTULO COMERCIAL	Implantação/ Adequação de Delivery CV PMS		
INSTRUMENTO	Consultoria	MODALIDADE	Presencial
GESTOR PRODUTO / UNIDADE	WAGNER CEZAR e MADSON (UGEP)		

INFORMAÇÕES SOBRE O PRODUTO	
OBJETIVO	<p>A consultoria na implantação do delivery auxiliará o empresário no planejamento das melhores práticas de gestão e operação de pedidos, preparação e entregas de forma a atender com mais eficiência e comodidade aos clientes do segmento.</p> <p>Além disso, a empresa fará uma revisão do seu processo de fabricação/preparação dos produtos, para estar preparada para um possível aumento de demanda.</p> <p>Haverá a criação de novos canais de comunicação com o cliente, prática comercial já validada por diversas empresas do mercado, aumentando a competitividade e adequação às necessidades do mercado consumidor.</p>
BENEFÍCIOS	<p>O programa possui subsídio de 100% rateados entre o Sebrae e a Prefeitura Municipal de Salvador/ BA.</p> <p>Dentre os potenciais benefícios resultantes da Consultoria, tem-se:</p> <ul style="list-style-type: none">• Implantação de um serviço que é demanda crescente no mercado;• Análise dos processos inerentes ao escopo (entrada de pedidos, preparação/produção e logística de entrega);• Otimização e agilidade na execução de rotinas operacionais;• Suporte na identificação de custos e viabilidade financeira;• Planejamento e apoio nos treinamentos da equipe nos novos procedimentos;• Sugestões (se necessário) de empresas especializadas em delivery existentes no mercado;• Proporcionar às empresas o fortalecimento da marca, aumento as vendas e fidelização dos clientes.
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS/DESCRIÇÃO TÉCNICA	<p>Prazo limite de conclusão desta consultoria de 45 dias.</p>

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

1.1 Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

ETAPA 02 | AVALIAÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO DO DELIVERY OU DOS AJUSTES NECESSÁRIOS NA OPERAÇÃO

2.1 Assessorar a empresa no planejamento da implantação ou nos ajustes para a operação do serviço de delivery, analisando a situação atual e orientando no processo, QUANDO APLICÁVEL:

- Definir modelo de entregas. Para tomar a melhor decisão, avaliar entre a contratação de um entregador fixo, a terceirização de um autônomo ou de empresas especializadas que atendam o segmento;
- Avaliar como será feito o processo de entrada de pedidos, controles, preparação e entregas. Observar a opção de compras pelo telefone, aplicativos, internet, etc, para abrir um canal diferenciado, atrair e fidelizar os clientes. Analisar necessidades de tecnologia, se possível, inclusive para cadastros básicos de clientes: nome, endereço, telefone, etc.;
- Analisar as opções de pagamento para atender a todos os tipos de cliente. Verificar processos para pagamento a vista, em dinheiro ou cartão (maquininha);
- Analisar público consumidor, a área de abrangência da entrega e a forma de atuação. Verificar possibilidade de regionalização, para que as taxas não extrapolem muito o valor final do pedido;
- Verificar quais são as faixas de preços praticadas por região atendida e realizar a viabilidade financeira;
- Verificar investimentos necessários (se aplicável) e previsão de vendas;
- Planejar a possibilidade de oferecer o delivery em horário alternativo, não comercial, para ampliar a cartela de clientes (atender à noite, por exemplo). Analisar custos adicionais;
- Listar todos os produtos que farão parte do cardápio de entregas a partir do delivery para definição de produtos-chave, preços e seus impactos no faturamento;

- Auxiliar na criação do passo a passo para o atendimento ao cliente para que ele possa conhecer opções disponíveis. Saber ouvir, compreender, entender suas necessidades e solucionar problemas;
- Verificar se a empresa possui embalagem apropriada para o transporte dos produtos. Auxiliar a empresa a verificar quais são as condições ideais para manter seu produto próprio para consumo. No caso de serviços de alimentos e bebidas, as embalagens devem ser escolhidas de acordo com o cardápio e buscando manter o aspecto natural dos alimentos e sua temperatura adequada;
- Caso a empresa não possua, orientar providências para contatar empresa especializada em desenho e confecção para esse fim, a exemplo de soluções constantes no Edital SEBRAETEC (contratação à parte);
- Auxiliar no planejamento de uma boa estratégia de rotas, levando em consideração as regiões atendidas, para otimizar os custos, caso a empresa opte por equipe própria;
- Verificar se há equipe e reabastecimento de matéria prima rápida para um possível aumento de demanda, tanto no atendimento dos pedidos, quanto na produção e expedição
- Estabelecer um tempo de entrega possível de ser atendido para não deixar frustrar a expectativa do cliente e acabar perdendo futuros negócios;
- Planejar o treinamento da equipe, principalmente relacionada a preparação da entrega, para cumprir o prazo estabelecido e com qualidade;
- Verificar como será feita a divulgação do novo serviço. Avaliar o melhor formato para o negócio e a marca. Podem ser incluídas desde ações de divulgação tradicionais, redes sociais, até aplicativos específicos para o segmento;
- Analisar o histórico de vendas e a aceitação do cardápio adotado;
- Avaliar a necessidade de adequação do Cardápio;
- Orientar quanto ao planejamento de compras e reposição de estoque;
- Identificar possíveis gargalos na logística;
- Orientar na utilização de ferramentas para monitorar e interagir com o cliente, avaliando o nível de satisfação;
- Orientar a utilização de ferramentas que possibilitem manter atualizado o cadastro de clientes.

ETAPA 03 | IMPLEMENTAÇÃO DA CONSULTORIA PARA IMPLANTAÇÃO DO DELIVERY OU DOS AJUSTES NA OPERAÇÃO

3.1 Com base na avaliação realizada e solução proposta, deve-se organizar as informações para o processo de implantação de código do delivery, e orientar a empresa nos seguintes tópicos:


- Contratação do entregador, terceirizado ou empresa especializada;
- Orientações quanto a higienização e limpeza de equipamentos de acondicionamento de alimentos no transporte, além de limpeza das mãos do transportador ou utilização de luvas, utilização de máscaras e limpeza da maquininha de pagamento a cada entrega realizada.
- Contratação e/ou criação de mecanismos para inclusão de pedidos, cardápios, controles de pedidos e logística de entregas;
- Orientações para a adequação do cardápio, contemplando, minimamente: a) Padronização do cardápio; b) Vendas sugestivas; c) Otimização de cardápio para buscas online (Search Engine Optimization – SEO); d) Fotografia Food;
- Orientações para o atendimento ao público, contemplando, minimamente: a) Recebimento de pedidos; b) Confirmação de pedidos; c) Despacho de pedidos; d) Pós-venda; e) Acompanhamento do tempo da operação; f) Aumento da satisfação do público;
- Orientações para a atuação e para o gerenciamento de campanhas para o delivery e promoções, contemplando, minimamente: a) Comunicação para delivery; b) Inserção de produtos no Ifood; c) Promoções do Ifood; d) Promoções da Rede; e) Acompanhamento de mídias sociais; f) Visibilidade e posicionamento da loja;
- Verificação se meios de pagamento adotados estão disponíveis;
- Lançamento do delivery e verificação se há ajustes nos processos implantados;
- Análise da operação e logística após intervenção e ajustes;
- Orientações para a logística de entrega, contemplando, minimamente: a) Mapeamento de áreas; b) Logística para entregas; c) Tempo de entrega; d) Equipe própria; e) Apoio logístico;
- Realizar reunião de fechamento.

DIFERENCIAIS

RESTRICÇÕES DO PRODUTO	Os serviços de consultoria contemplados nesta consultoria NÃO incluem a orientação para regularização sanitária, práticas de manuseio de alimentos e práticas ambientais da empresa demandante.
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CLIENTES FINALÍSTICOS	
PÚBLICO-ALVO (PRIORITÁRIOS)	Microempresa (ME) e Empresa de Pequeno Porte (EPP)
SETOR SEGMENTOS	Com atuação em qualquer segmento empresarial de vendas ou prestação de serviços
PERSONAS	Empreendedores do segmento de alimentos ou bebidas que deseja implementar um serviço de delivery eficiente e com qualidade para atender às demandas dos clientes.

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS			
VALOR PRODUTO	Valor do Produto R\$ 2.500 Valor com desconto: R\$ 0,00	% COMISSÃO	5% do Valor do Produto
LIMITE DE COMERCIALIZAÇÃO (QUANTIDADE)	200	FORMAS DE PAGAMENTO	Cartão de crédito, via loja virtual do Sebrae Bahia

PUBLICIDADE E DIVULGAÇÃO			
PRAZO DE COMERCIALIZAÇÃO	20/03/2023 a 31/05/2023	PROGRAMA/ ESTRATÉGIA VINCULADA	PARCERIA SEBRAE X PREFEITURA SALVADOR
PROMOÇÃO VINCULADA	PARCERIA SEBRAE X PREFEITURA SALVADOR - Desconto de 100%		
ABRANGÊNCIA	Salvador		
CANAIS PRIORITÁRIOS PARA DIVULGAÇÃO	Site, redes sociais, presencialmente (sem restrições).		
CANAIS DE VENDA	https://sebraetec.com/produto/delivery_salvador/		
SITE DO PRODUTO	https://emkt.ba.sebrae.com.br/fortalecimento_mpe		
DIVULGAÇÕES EM ANDAMENTO	Ações pontuais.		
CANAIS ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS	programa.afiliados@ba.sebrae.com.br Ou pelo número +55 (71) 98159-8695 		
MATERIAL DE APOIO	https://emkt.ba.sebrae.com.br/fortalecimento_mpe		

HABILITAÇÃO EMPRESA AFILIADA	
PERFIL TÉCNICO ADEQUADO	Sem restrições.
PRAZO PARA HABILITAÇÃO	20/03/2023 a 30/04/2023