

CÓDIGO FICHA	05
---------------------	-----------

VIGÊNCIA DA FICHA	INÍCIO	24/05/2021	FIM	30/11/2021
PRAZO PARA HABILITAÇÃO	INÍCIO	24/05/2021	FIM	30/10/2021

FICHA COMERCIAL DO PRODUTO			
CÓDIGO DO PRODUTO	BA00000002887/0	PRODUTO	Implantação ou Adequação na Operação de Delivery
TÍTULO COMERCIAL	Implantação ou Adequação na Operação de Delivery		
INSTRUMENTO	Consultoria	MODALIDADE	Online
GESTOR PRODUTO / UNIDADE	Taiane Jambeiro (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.</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	<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>São etapas da Consultoria:</p> <p><u>ETAPA 01 ALINHAMENTO INICIAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

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

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:

- A definição do modelo de entregas é um passo importante para montar um serviço de delivery. 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.

ENTREGA ETAPA 02: Relatório da avaliação com situação verificada (Etapa 02) e soluções propostas.

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

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.

ENTREGAS ETAPA 03: Relatório final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos, contendo imprescindivelmente a análise das necessidades de adaptação das tecnologias/ferramentas, oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões.

DIFERENCIAIS	Em um contexto onde os consumidores estão cada vez mais exigentes e adaptados ao processo de isolamento, as empresas que conseguem entregar uma experiência diferenciada e de qualidade saem na frente da concorrência.
---------------------	---

	<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.</p>
RESTRIÇÕES DO PRODUTO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho; 2. Os serviços de consultoria contemplados nesta Ficha Técnica não incluem a orientação para regularização sanitária, práticas de manuseio de alimentos e práticas ambientais da empresa demandante. 3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço; 4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho; 5. Acompanhar a prestadora de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;

CLIENTES FINALÍSTICOS	
PÚBLICO ALVO (PRIORITÁRIOS)	Microempreendedor Individual, Microempresa, Empresa de Pequeno Porte e Produtor Rural.
SETOR SEGMENTOS	Todos.
PERSONAS	Empresários que desejam ampliar o alcance da sua empresa, gerando uma experiência de comodidade a seu cliente.

INFORMAÇÕES FINANCEIRAS			
VALOR PRODUTO	Valor total: R\$ 2.500,00	% COMISSÃO	20% do valor total do produto
LIMITE DE COMERCIALIZAÇÃO (QUANTIDADE)	100	FORMAS DE PAGAMENTO	Cartão de crédito, via loja virtual do Sebrae Bahia

PUBLICIDADE E DIVULGAÇÃO			
PRAZO DE COMERCIALIZAÇÃO	24/05/2021 a 30/11/2021	PROGRAMA/ESTRATÉGIA VINCULADA	Sebraetec
PROMOÇÃO VINCULADA PARA O CLIENTE	Desconto entre 70 - 85% (subsídio/desconto Sebrae) do valor do produto. Consultar política de subsídio vigente.		
ABRANGÊNCIA	Estadual		
CANAIS PRIORITÁRIOS PARA DIVULGAÇÃO	Site, redes sociais, presencialmente (sem restrições).		
CANAIS DE VENDA	https://www.sebraeatende.com.br/product/1392		
SITE DO PRODUTO	https://www.sebraeatende.com.br/product/1392		
DIVULGAÇÕES EM ANDAMENTO	Divulgação da página https://emkt.ba.sebrae.com.br/posicionamento-digital pela Unidade de Marketing e Comunicação do Sebrae Bahia		

CANAIS ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS	WhatsApp: https://api.whatsapp.com/send?phone=5571981598695 Página para envio de dúvidas dos afiliados, apenas: https://emkt.ba.sebrae.com.br/sebraetec-edital-afiliados
MATERIAL DE APOIO	Card, Vídeo, Landing Page
HABILITAÇÃO EMPRESA AFILIADA	
PERFIL TÉCNICO ADEQUADO	Sem restrições.
PRAZO PARA HABILITAÇÃO	De 24/05/2021 a 30/10/2021