

# 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 garante 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 A TENDIMENTO

-  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

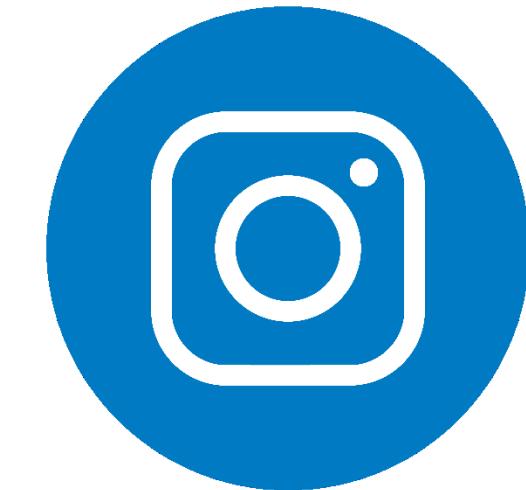
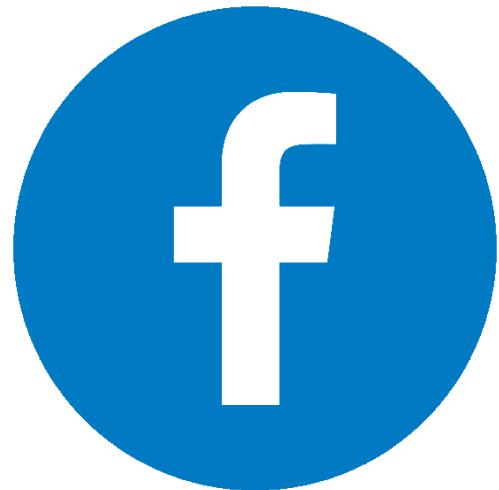
-  AS DEMANDAS DEVEM SER CUMPRIDAS COM PLANEJAMENTO, RAPIDEZ E DEVEM SER MONITORADAS
-  ALÉM DA FORMA DE PAGAMENTO EM CARTÃO DE CRÉDITO OU DÉBITO, DISPONIBILIZE OUTRAS FORMAS DE PAGAMENTO QUE NÃO ENVOLVAM DINHEIRO COMO: TRANSFERÊNCIAS BANCÁRIAS, PIC PAY, P2P, ENTRE OUTROS.

# AGRADECIMENTOS

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



# CANAIS DE ATENDIMENTO SEBRAE NO DF



@sebraenodf  
[www.df.sebrae.com.br](http://www.df.sebrae.com.br)

