

## IMPLEMENTE SEU DELIVERY

### **FICHA 14061-2 - IMPLANTAÇÃO OU ADEQUAÇÃO NA OPERAÇÃO DO DELIVERY**

#### **Descrição**

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

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. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

#### **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.
- 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.
- 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 tracionais, 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;
- 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;
- 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.

- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

### **Benefícios e resultados esperados**

Proporcionar às empresas o fortalecimento da marca, aumento as vendas e fidelização dos clientes. Além disso, a empresa fará uma revisão do seu processo de fabricação/preparação dos produtos, para estar preparada para um possível aumento de demanda. Haverá 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. A consultoria na implantação do delivery em serviços de alimentação 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. Dentre os potenciais benefícios resultantes da Consultoria, tem-se:

- 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.