



# Galunion

CONSULTORIA PARA FOODSERVICE

## Cartilha Delivery

PATROCÍNIO:

linx 

APOIO:

abrasel



sebrae.com.br

# COVID-19 & o Delivery

A pandemia da COVID-19 é uma realidade mundial. Uma questão de saúde que impacta a vida de todos, a economia e principalmente os pequenos negócios.

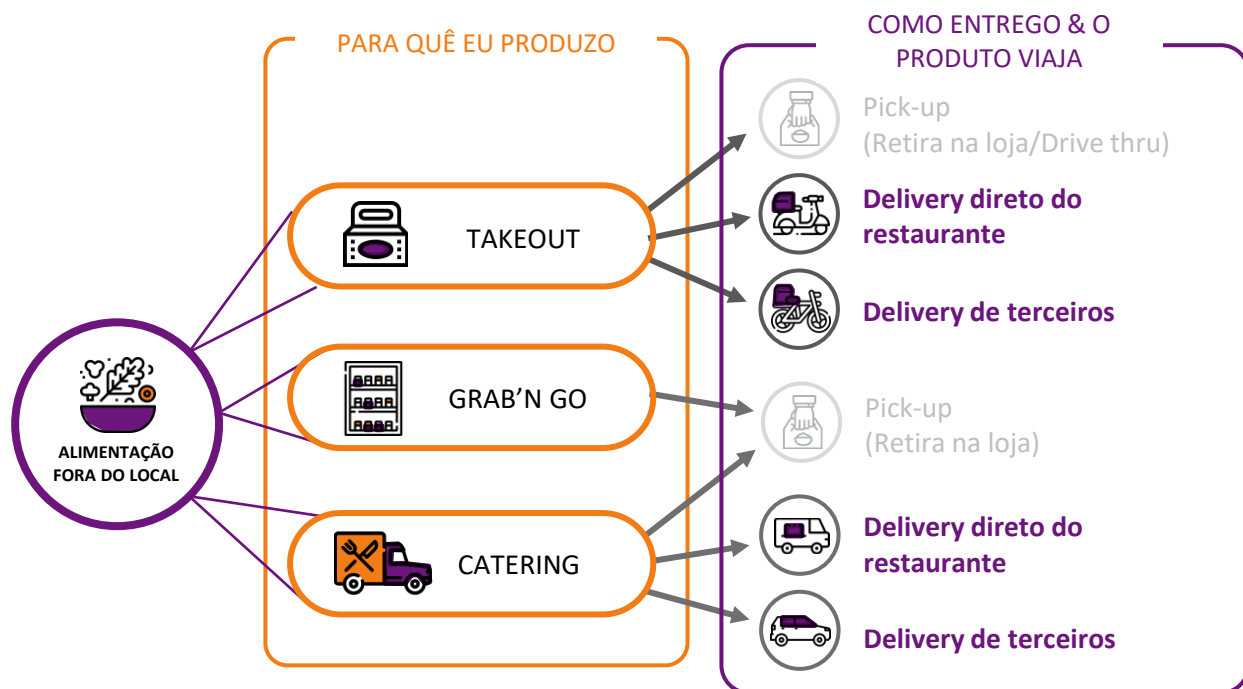
A Galunion tem certeza de que só existe uma forma de superar esse momento delicado: **JUNTOS!**

Por esse motivo, preparamos uma pequena cartilha com **8 passos para implantar Delivery**, que se bem executados podem garantir a renda necessária durante esse momento e manter os negócios vivos.

Esse é um material totalmente gratuito. Compartilhe sem moderação e nos ajude a fazer a diferença positiva no mercado.

## Sobre o consumo fora do restaurante.

O consumo fora do restaurante se resume nas seguintes vertentes: Takeout, Grab'n'go e Catering. Dentro delas, nos concentraremos apenas no **delivery** neste momento.



Desde o início da disseminação da COVID-19 estamos acompanhando a evolução dessa forma de consumo através da mídia, grupos de operadores e nossos contatos no segmento.

Sabemos que as compras do delivery aumentaram até 35%. No entanto, grande parte da população está invadindo supermercados e comprando para estocar.



# 8 passos para implantar um delivery de sucesso

## 1 PENSE NO QUE TE DIFERENCIA PARA O SEU PÚBLICO

Todo o processo começa por uma reflexão sobre o que é o seu negócio, qual é o seu diferencial competitivo e como ele é atrativo para o seu consumidor.

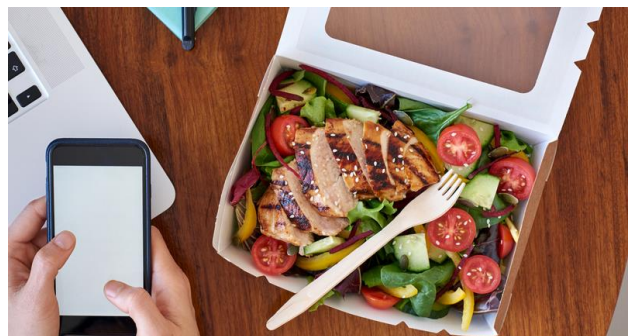
Essa é uma forma diferente de consumo e antes de lançar uma plataforma de delivery (ou impulsionar), tenha em mente toda a jornada do consumidor:

- Como ele irá te achar
- Como realizará a compra
- O que e como ele receberá
- Como será o consumo
- O que faria ele se sentir satisfeito e motivado para a recompra a final do processo.

Comunique através de mensagens claras no que a sua marca acredita, por que ela é diferente e como ela trabalha para, por exemplo, ajudar a manter empregos.



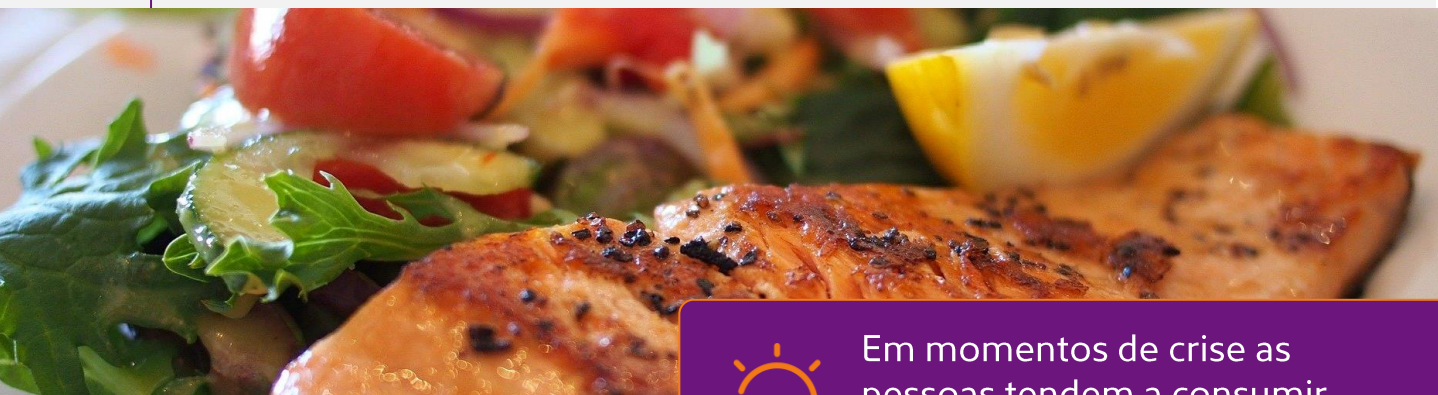
Lembre-se: O cenário voltará ao normal em mais ou menos tempo e você quer manter a fidelidade dos seus clientes.



## 2 OLHE PARA A SUA OFERTA

Você não precisa ter seu mix completo ofertado no delivery. Organize sua oferta: não tenha muitos itens já que esse é um erro muito comum e sabemos que nem tudo vende bem, deixa boa margem e/ou viaja bem. Tenha um cardápio enxuto e combos. Facilite a escolha do cliente através de categorias (ex: entradas, principais, bebidas, sobremesas).

**Simplifique!** Concentre seus esforços no que de fato é relevante, pois isso facilitará a escolha do cliente.



Em momentos de crise as pessoas tendem a consumir pratos que conhecem, como *comfort food* e eternos favoritos.

### Olhar 1 para a oferta:

Identifique o que vende bem e o que deixa maior margem.

O que vende bem provavelmente é o que o seu cliente irá procurar para comprar online. É como ele te reconhece e o ideal é que ele esteja disponível na plataforma.

O que tem boa margem também deve ser priorizado. As margens de delivery são diferentes da operação no local.

Para esse olhar é fundamental ter os números de vendas, custos e fichas técnicas atualizadíssimos! Essas são informações básicas na tomada de decisão.



## Olhar 2 para a oferta:

### O que viaja bem?

Nada pior do que receber uma comida quente, fria! E uma salada murcha?

Faça uma primeira análise do que viaja bem no seu mix de produtos.

Nos inspiramos em um quadro internacional e deixamos aqui abaixo alguns itens e como eles viajam. **Lembre-se: é um desafio viajar bem.**



Não viaja bem

Viaja bem

## Olhar 3 para a oferta:

### É necessário algum ajuste de receita?

Pode ser que, para garantir a qualidade final da receita na casa do consumidor, você precise fazer algum ajuste.

Faça uma avaliação! Talvez um pouco mais de molho faça com que o prato não chegue ressecado.



## 3

**REFORCE OS PROCESSOS DE HIGIENE E DIVULGUE!**

Segundo a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), bem como organizações de saúde internacionais, não há evidência de contaminação direta do novo coronavírus através da ingestão de alimentos. Ainda, o vírus é sensível às temperaturas normalmente utilizadas para cozimento dos alimentos (em torno de 70°C).

No entanto, o vírus pode ser transmitido no contato entre pessoas e indiretamente pelas superfícies, então reforçar todos os procedimentos de higiene é fundamental. De acordo com a Anvisa, o novo coronavírus é eliminado pela higienização ou desinfecção das superfícies pela ação de detergentes, sabões e desinfetantes, bem como pela lavagem das mãos.

Reforce para que os entregadores tenham o menor contato possível com o cliente e incentive a usar álcool gel ou líquido 70% a cada entrega. Também oriente-o a lavar as mãos no seu estabelecimento antes de retirar o pedido.

Incentive o pagamento online. Se não for possível lembre o cliente da opção de pagar com cartão por aproximação.

Tanto o dinheiro físico quanto a inserção de senha de cartão na maquininha podem ser veículos para a transmissão do vírus.

Se for necessário o uso da maquininha, é possível envolvê-la com um plástico limpo, a ser substituído a cada cliente.

Divulgue seus procedimentos nas redes sociais e ajude a reduzir a insegurança dos clientes.



## 4 AVALIE AS EMBALAGENS

As embalagens têm um papel fundamental no processo.

Ela deve garantir que:

- O que é quente, chegue quente
- O que é frio, chegue frio
- A refeição chegue em ordem e para isso ela deve estar bem acomodada.

Além desses pontos mais essenciais, tenha um olhar para a sustentabilidade. Já estão disponíveis no mercado opções zero plástico que ajudam a diferenciar seu restaurante. O ideal é que ele seja de fácil higienização.

Não deixe de estar preparado para entregar bebidas e sobremesas. Esses são itens essenciais no pedido para aumentar a margem do seu restaurante!



Neste momento, potes individuais podem aumentar a percepção de higiene e organização. Lembre-se também que se seu cliente quiser refeições para vários dias tenha uma embalagem que possa ser congelada, por exemplo.

**INSIGHT!** Entrevistamos consumidores e eles nos dizem que embalagens possíveis de serem higienizadas trazem mais confiança para o Delivery nesse momento.



## 5 FAÇA TESTES DE ENTREGA

Sabemos que o cenário exige ações rápidas!

Mas sempre é tempo para pequenos testes antes de se lançar em uma plataforma de delivery. Lembre-se: nosso objetivo é vender, revender e fidelizar!

- **Faça pedidos na sua casa para avaliar a qualidade da entrega.**  
Isso te ajudará a avaliar se a embalagem está correta, se o produto de fato viaja bem e qual será seu raio de entrega.
- **Avalie o tempo.**  
Em diferentes partes do dia, avalie desde a hora de receber o pedido, período do preparo e em quanto tempo o produto chega. Tempo de entrega é um diferencial importante para o consumidor.



Você pode começar imediatamente a fazer testes de entrega a pé se sua área tiver um bom volume para ser atendida.

Converse com os entregadores. Eles certamente poderão te dar dicas, pois sabem como ninguém os problemas que enfrentam.







## 6 PROMOVA SEU RESTAURANTE

Sabemos da importância de ser relevante nos principais portais de delivery (ex: iFood, Rappi, UberEats, Delivery Much, Delivery do Bem, Chipp, Neemo e outros). Verifique as diferenças entre eles e suas taxas.

Fique atento à facilidade de uso, viabilidade de cadastro, alcance geográfico e possíveis vantagens, como antecipação de recebíveis. Lembre-se: você pode estar em mais de um agregador, mas isso demandará maior organização.

O cliente pode chegar ao seu restaurante através de divulgações suas nas redes sociais ou outras mídias.

Não deixe de fazer a promoção correta e garanta o fluxo de clientes nos dois sentidos:



Existem outras iniciativas importantes e devem ser avaliadas para aumentar a consideração do consumidor:

- Redução total ou parcial da taxa de entrega
- Combos de mais produtos
- Incentivo de bebidas e sobremesas

Proponha parcerias com os fornecedores para conseguir melhores negociações e proteger sua margem.



Comunique que seu negócio está aberto e reforce os canais e cardápio disponível para o consumidor. Com as pessoas em casa observa-se a tendência de consumir mais cedo (não há trânsito ou deslocamento).



## 7

## ELEMENTOS DE HOSPITALIDADE

Agregue aos pedidos pequenos elementos de hospitalidade, que farão o seu consumidor se sentir valorizado e tendo a real experiência do restaurante em casa. Veja algumas sugestões:

- Que tal pequenos frascos de álcool gel ou líquido 70% ou lenços umedecidos com álcool para o cliente se higienizar antes de consumir?
- Um recadinho à mão na embalagem agradecendo o pedido;
- Guardanapos, toalhas, talheres para consumo e serviço;
- Embalagens que já funcionam como prato;
- Uma balinha, uma cápsula de café,... Pequenos itens que gerem o efeito UAU!



Valorize o entregador que está trabalhando arduamente e te representando.

Um presentinho pode fazer a diferença para ele (uma pequena porção de batata frita, brigadeiros, um snack).



## 8 FOCO NO RESULTADO



Faça as contas antes de implantar um delivery!

Avalie os custos que você terá com o restaurante fechado (ou com operação reduzida) versus o que será necessário investir para colocar o sistema de delivery de pé. Tenha as seguintes respostas na ponta da língua:

- Aluguel (é possível renegociar?)
- Qual meu será meu custo de embalagem?
- Qual o % retido pelas plataformas de delivery?
- Qual será minha taxa de entrega?
- Que equipe preciso ter em loja para operar ou entregar nas redondezas?

Pondere se a venda vinda do delivery cobrirá os investimentos novos e se será relevante para que seu restaurante sobreviva a essa fase.

Monte um pequeno demonstrativo de resultado com o novo cenário.



Lembre-se que tudo passa. Portanto não sacrifique qualidade. O que você fizer neste momento refletirá no futuro.





## COMO TRAZER MAIS CONFIANÇA PARA SEUS CONSUMIDORES NOS PEDIDOS DO DELIVERY



### Pedir comida é seguro?

Entendemos que a quarentena e o receio de contaminação possam trazer incertezas ao consumidor. Por este motivo, a higienização visível e sua comunicação é muito importante para garantir a segurança dos colaboradores e consumidores. Informações e transparência ajudam as pessoas a se sentirem mais seguras em relação aos negócios. Mostre com clareza quais as medidas que estão sendo tomadas em relação ao manuseio, preparo e envio dos alimentos no delivery.



### O vírus é transmitido pela comida? Comunique!

Segundo a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), bem como organizações de saúde internacionais, não há evidência de contaminação direta do novo coronavírus através da ingestão de alimentos. Ainda, o vírus é sensível às temperaturas normalmente utilizadas para cozimento dos alimentos (em torno de 70°C).

A transmissão acontece de pessoa para pessoa de duas formas: direta, através da proximidade de alguém contaminado, ou de forma indireta, através de contato com superfície ou objeto contaminado. Por este motivo a higienização das mãos é de extrema importância, e também deve-se evitar tocar o rosto.

Comunique os cuidados que estão sendo tomados e oriente o entregador e o cliente sobre os cuidados que eles também devem tomar.





BÔNUS!

## Checklist: MOSTRE NAS REDES SOCIAIS COMO SEUS COLABORADORES ESTÃO TRABALHANDO



Instrua e reforce os procedimentos de higiene, como a higienização adequada das mãos. Demonstre em vídeos a execução do procedimento.

Imprima o cartaz do Ministério da Saúde e oriente os manipuladores a seguirem os 11 passos para a correta higienização das mãos.

[http://www.anvisa.gov.br/servicosaude/controle/higienezacao\\_simplesmao.pdf](http://www.anvisa.gov.br/servicosaude/controle/higienezacao_simplesmao.pdf)



Demonstre os cuidados que sua equipe está tomando, incluindo o uso cauteloso de equipamentos de proteção.

O uso de luvas descartáveis não é obrigatório e não isenta o manipulador da lavagem das mãos.

Já o uso de máscara não está regulamentado pela Anvisa, e a avaliação da necessidade de uso de máscaras também deve ser feita caso a caso.

Seu uso deve seguir à risca as recomendações do Ministério da Saúde conforme **Nota Informativa nº 3/2020-CGGAP/DESF/SAPS/MS**



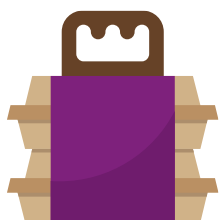
Ofereça álcool gel ou líquido 70% para profilaxia na cozinha e também para entregadores. Comunique e mostre que todos estão higienizando superfícies seja na cozinha, seja no transporte.



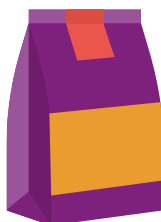


BÔNUS!

## Checklist: OS CUIDADOS PARA UMA ENTREGA SEGURA



**Atenção na hora de embalar:** utilize lacres, embalagens individuais e recados para garantir que tudo foi feito com cuidado até a hora da abertura pelo cliente.



**Entrega sem contato:** alguns agregadores já oferecem essa alternativa. Incentive seus entregadores a manter uma rotina de higiene com álcool gel ou líquido 70% entre as entregas.



Pedidos com agregadores podem ser pagos na plataforma online. Se você está utilizando alternativas diversas, comunique como o consumidor pode receber seu produto e incentive o pagamento digital ou por aproximação. Instrua o entregador a fazer a limpeza da máquina com frequência e, se possível, a envolver as teclas de senha com um plástico descartável a cada cliente.





## Esteja presente para seus consumidores!

Coloque em suas comunicações:



- Horário de atendimento do seu negócio;
- Medidas tomadas para assegurar a higiene no manuseio, preparo e entrega do pedido;
- Cardápio disponível;
- Meios de pagamento;
- Canais de entrega (agregadores ou entrega própria).

**Lembre-se: mantenha o canal aberto e  
transparente com seu consumidor!**



# SABIA MAIS SOBRE OS CANAIS PARA CAPACITAÇÃO ONLINE DO SEBRAE E ABRASEL

## Portal SEBRAE

<https://www.sebrae.com.br>

## EAD - Boas Práticas nos Serviços de Alimentação

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/bpsa-boas-praticas-nos-servicos-de-alimentacao,d470b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD>

## Curso - Qualidade e segurança de alimentos:

<https://abrasel.com.br/conexao/cursos/gestao-da-qualidade-e-seguranca-de-alimentos>

## Curso - Delivery:

<https://abrasel.com.br/conexao/cursos/como-fazer-para-aumentar-minhas-vendas-utilizando-canais-de-delivery>

## Curso - Gerenciamento de Fornecedores:

<https://abrasel.com.br/conexao/cursos/como-gerenciar-fornecedores-em-estabelecimentos-de-alimentacao-fora-do-lar>

## Curso - Marketing Digital:

<https://abrasel.com.br/conexao/cursos/como-posso-desenvolver-e-implementar-acoes-simples-de-marketing-digital-em-bares-e-restaurantes>





A Galunion está com sua equipe de Home-Office, mas trabalhando à todo o vapor para manter nosso segmento ativo. Se precisar de uma ajudinha para colocar a operação funcionando, conte com nosso time de consultores!

## Conduzimos Projetos de Inovação em Foodservice para:



**Sustentar o  
crescimento da sua  
empresa**



**Aumentar a  
relevância da sua  
marca**



**Melhorar a  
performance do seu  
negócio**



**Gerar insights,  
network e  
conhecimento**

**Inovação para nós  
é toda mudança  
que gera resultado  
novo**



Quer conhecer mais?  
Entre em contato



contato@galunion.com.br  
(11) 2729-4838 | 2729-4839

 [galunion.com.br](https://galunion.com.br)

 [@galunion\\_br](https://www.instagram.com/galunion_br)

 [bit.ly/galunion\\_linkedin](https://bit.ly/galunion_linkedin)

REALIZAÇÃO:



# Galunion

CONSULTORIA PARA FOODSERVICE

PATROCÍNIO:



APOIO:

**ab**rasel



[sebrae.com.br](http://sebrae.com.br)