



DELIVERY DE SUCESSO

Guia Completo para o Seu Negócio

O delivery se tornou essencial para muitos negócios, e com o planejamento e as estratégias certas, você pode construir um serviço de entrega de sucesso.

abrasel





ÍNDICE

ESTA CARTILHA TE GUIARÁ POR TODOS OS PASSOS IMPORTANTES:

01 - Planejamento: A Base do Seu Negócio	4
02 - Estrutura: Montando sua Cozinha e Equipe	7
03 - Tecnologia: Otimizando seu Delivery	10
04 - Marketing: Divulgando seu Delivery	14
05 - Qualidade e Segurança Dos Alimentos	18
06 - Entrega: A Experiência do Cliente	21
07 - Embalagens sustentáveis	24
08 - Dicas Extras para o Sucesso	27



Planejamento: A Base do Seu Negócio

- **Defina seu nicho:** Qual tipo de comida você vai entregar? Especializar-se em um nicho pode te destacar da concorrência. Ao escolher um nicho específico, você atrai um público que busca exatamente aquilo que você oferece, aumentando suas chances de fidelização. Além disso, um nicho bem definido facilita o desenvolvimento de um cardápio único e campanhas de marketing mais direcionadas.
- **Público-alvo:** Quem são seus clientes ideais? Conhecer seu público te ajuda a criar um cardápio e marketing direcionados. Conhecer seu público-alvo é essencial para moldar o cardápio e o marketing do seu

delivery, garantindo assim que suas ofertas atendam às necessidades e preferências dos clientes potenciais.

- **Cardápio:** Crie um cardápio variado e atrativo, com fotos de qualidade e descrições detalhadas. Considere oferecer opções para diferentes dietas, como vegano, sem glúten ou low carb, para atrair um público mais amplo. Avalie a sazonalidade dos ingredientes e planeje seu cardápio de acordo para aproveitar os produtos de melhor qualidade e preço.

Mantenha o cardápio atualizado, utilize a engenharia de cardápio para avaliar cada prato e saber qual é mais rentável e qual deve ser retirado. Não há problema em parar de vender certos itens, mas o cardápio deve estar sempre atualizado para que o cliente tenha uma experiência positiva.

- **Custos:** Calcule todos os custos envolvidos: ingredientes, embalagens, taxas de entrega etc. Certifique-se de incluir todos os custos indiretos, como marketing, manutenção e salários. Calcular corretamente os custos ajuda a evitar surpresas desagradáveis e a manter o controle financeiro do seu negócio.
- **Preços:** Defina preços competitivos, mas que garantam sua margem de lucro. Certifique-se de que os preços estabelecidos sejam competitivos, mas ao mesmo tempo rentáveis, para garantir a sustentabilidade do seu negócio.
- **Legalização:** Regularize seu negócio, obtendo alvarás e licenças necessárias. Considere também a legislação trabalhista para garantir que todos os colaboradores estejam devidamente registrados e recebam os benefícios previstos por lei, garantindo a legalidade e a segurança do seu negócio.



Estrutura: Montando sua Cozinha e Equipe

Cozinha: Organize sua cozinha para otimizar o preparo dos pedidos. Garanta que a cozinha esteja bem equipada e organizada para facilitar o preparo rápido e eficiente dos pedidos.

- **Equipamentos:** Invista em equipamentos de qualidade, como freezers, fogões e embalagens adequadas. Adquira utensílios específicos, como panelas, facas e processadores de alimentos, que possam agilizar o processo de preparação e garantir a consistência dos pratos. Certifique-se de que as embalagens sejam adequadas para manter a integridade e a temperatura dos alimentos durante o transporte, proporcionando uma experiência positiva ao cliente.

- **Equipe:** Contrate uma equipe qualificada e motivada, desde cozinheiros até entregadores. Garanta que todos os membros da equipe entendam os padrões e procedimentos do seu negócio, criando um ambiente de trabalho harmonioso e eficiente.

- **Treinamento:** Treine sua equipe para garantir a qualidade do serviço e a satisfação do cliente. É crucial oferecer treinamento contínuo para que a equipe esteja sempre atualizada com as melhores práticas e novidades do mercado. Além disso, incentive o feedback dos funcionários para melhorar continuamente os processos e a qualidade do serviço. Manter uma comunicação aberta e clara com toda a equipe é essencial para o sucesso do negócio.



Tecnologia: Otimizando seu Delivery

- **Aplicativo de delivery:** Utilize aplicativos de delivery populares para aumentar seu alcance. Certifique-se de que o aplicativo seja intuitivo e funcional, oferecendo uma experiência agradável ao usuário. Mantenha atualizações regulares para acompanhar as tendências tecnológicas e as expectativas dos clientes. Facilite a integração com sistemas de pagamento e logística para otimizar o processo de entrega.
- **Sistema de gestão:** Invista em um sistema de gestão para controlar pedidos, estoque e finanças. Um bom

sistema de gestão permitirá que você acompanhe em tempo real o status dos pedidos, evitando erros e melhorando a eficiência. Além disso, será possível gerenciar o estoque de forma mais precisa, reduzindo desperdícios e custos desnecessários. Por fim, o controle financeiro será facilitado, permitindo uma análise detalhada das receitas e despesas, fundamental para a saúde do negócio.

- **Cardápio online:** Crie um cardápio online interativo e fácil de usar. Permita que os clientes personalizem seus pedidos e visualizem fotos dos pratos, tornando a experiência de compra mais atraente e transparente. Além disso, mantenha o cardápio atualizado com novidades e destaques sazonais para manter o interesse dos clientes.

Facilite o processo de pedido com uma interface intuitiva e opções de filtros para que os clientes encontrem facilmente o que desejam.

- **Pagamento online:**

Ofereça diversas opções de pagamento online para facilitar a vida do cliente. Certifique-se de que as opções de pagamento sejam seguras e rápidas, incluindo cartões de crédito, débito, carteiras digitais e outros métodos populares. A transparência nas transações é crucial para ganhar a confiança dos clientes, evitando fraudes e erros. Mantenha-se atualizado com as inovações tecnológicas para oferecer sempre as melhores soluções de pagamento disponíveis no mercado.

Marketing: Divulgando seu Delivery



- **Redes sociais:** Utilize as redes sociais para divulgar seu negócio, promoções e novidades. Participe em eventos locais e feiras gastronômicas para aumentar a visibilidade da sua marca e criar conexões com a comunidade. Utilize marketing digital, como

anúncios pagos e email marketing, para alcançar um público mais amplo e engajado. Invista em fotografia profissional dos seus pratos para atrair clientes pelas redes sociais.

- **Marketing de influência:** Faça parcerias com influenciadores locais para alcançar um público maior. Essas parcerias podem incluir a criação de conteúdo exclusivo, avaliações de produtos e promoções conjuntas. Os influenciadores têm a capacidade de atingir um público-alvo específico e aumentar a confiança na sua marca. Certifique-se de escolher influenciadores que compartilhem os valores do seu negócio e tenham uma audiência engajada e relevante.

- **Promoções:** Crie promoções atrativas para fidelizar clientes e atrair novos. Implemente

promoções sazonais e descontos especiais para aumentar as vendas durante períodos específicos. Organize campanhas de marketing temáticas alinhadas com datas comemorativas. Realize sorteios e concursos para engajar os clientes e aumentar a interação com a marca.

- **Programa de fidelidade:** Recompense seus clientes fiéis com descontos e brindes. Proporcione vantagens exclusivas para membros, como acesso antecipado a novos produtos e eventos especiais. Mantenha o engajamento dos clientes com promoções periódicas e recompensas personalizadas. Utilize plataformas digitais para gerenciar o programa de fidelidade e comunicar ofertas diretamente aos clientes.

- **Embalagens:** Invista em embalagens personalizadas e de qualidade para valorizar seus produtos. Considere o uso de embalagens sustentáveis,

que possam ser recicladas ou biodegradáveis, mostrando um compromisso com o meio ambiente. Isso não só melhora a imagem da sua marca, mas também atende às expectativas de um número crescente de consumidores conscientes. Um bom design de embalagem pode também servir como uma ferramenta de marketing, reforçando a identidade visual da sua empresa e criando uma experiência memorável para os clientes.





Qualidade e Segurança Dos Alimentos

- **Siga as boas práticas de manipulação de alimentos:** Assegure que todos os alimentos sejam manipulados de forma adequada, observando as normas de higiene e segurança. Verifique regularmente a validade dos insumos e mantenha a higiene do ambiente e colaboradores. Adote práticas que garantam a rastreabilidade dos produtos, desde a produção até a entrega.

- **Tenha um controle rigoroso de validade dos insumos:** Mantenha registros detalhados e atualizados de cada lote de insumo recebido, garantindo que nenhum produto vencido seja utilizado na preparação dos alimentos. Realize auditorias periódicas para verificar a conformidade da validade e segurança das matérias primas.
- **Mantenha a higiene do local e dos entregadores:** Garanta que todos os entregadores sigam os bons hábitos de higiene. Faça a limpeza regularmente dos veículos de entrega para prevenir qualquer tipo de contaminação dos produtos transportados.
- **Adote um sistema de rastreabilidade dos produtos:** Garanta a transparência na origem e no percurso dos alimentos até chegarem ao cliente. Utilize tecnologias que permitem monitorar cada etapa da cadeia de produção e distribuição, aumentando a segurança e a confiança no seu serviço.



Entrega: A Experiência do Cliente

- **Embalagens:** Utilize embalagens que preservem a qualidade e temperatura dos alimentos. Invista no design das embalagens para garantir que os alimentos permaneçam quentes e frescos durante a entrega, utilizando materiais isolantes e apropriados para cada tipo de alimento.
- **Entregadores:** Contrate entregadores responsáveis e que conheçam a região, garantindo que os pedidos sejam entregues de forma rápida e eficiente. A familiaridade com a área reduz o tempo de entrega e melhora

a satisfação do cliente. Além disso, a responsabilidade dos entregadores é essencial para manter a integridade dos alimentos durante o transporte. Observe o raio de entrega e planeje os gastos, considere a demanda e capacidade de entrega e também taxa de entrega.

- **Rastreamento:** Ofereça rastreamento em tempo real para que o cliente acompanhe a entrega. Desta forma, o cliente pode planejar melhor seu tempo e se sentir mais seguro com relação à entrega. O rastreamento em tempo real aumenta a transparência e a confiança no seu serviço.

- **Atendimento:** Ofereça um atendimento rápido e eficiente, resolvendo problemas e dúvidas dos clientes. Utilize formulários online ou questionários rápidos para coletar a opinião dos clientes sobre diversos aspectos do serviço, como tempo de entrega, qualidade dos alimentos e atendimento. Analise os dados coletados para identificar tendências e áreas de melhoria, implementando mudanças para aperfeiçoar continuamente a experiência do cliente.
- **Pesquisa de satisfação:** Peça feedback dos clientes para identificar pontos de melhoria. Utilize as respostas para ajustar seus serviços, aprimorar seus produtos e aumentar a satisfação dos clientes.



Embalagens sustentáveis

As embalagens sustentáveis para delivery estão cada vez mais modernas e inovadoras, ajudando a reduzir o impacto ambiental sem comprometer a qualidade e segurança dos alimentos. Aqui estão algumas das principais tendências:

Materiais

Biodegradáveis e Compostáveis

Esses materiais se decompõem naturalmente sem deixar resíduos tóxicos:

- **Bagaço de cana:** Resistente, suporta líquidos e pode ser compostado.

- **Amido de milho (PLA):**

Parece plástico, mas é biodegradável e compostável. Alternativa ao plástico tradicional.

Totalmente compostáveis em condições adequadas.

- **Papel Kraft:** Alternativa reciclável e biodegradável ao isopor. Feitas de papel reciclado e biodegradável.

Geralmente usadas para lanches, massas e refeições secas.

- **Fibra de coco ou palha de trigo:** Material leve, biodegradável e resistente.

Ideais para refeições quentes e frias.

Resistentes a líquidos e podem ser compostadas após o uso.

Embalagens comestíveis

- Feitas de algas, fécula de mandioca ou gelatina, podem ser consumidas junto com o alimento ou descartadas sem impacto ambiental.
- Podem ser consumidas junto com o alimento ou descartadas sem impacto ambiental.
- Muito usadas para pequenos snacks e wraps.

Plásticos biodegradáveis e recicláveis

- **Bioplásticos:** Feitos a partir de fontes renováveis como milho e batata.
- **Plástico PET reciclado:** Garante reaproveitamento de materiais sem gerar novos resíduos.

Reutilizáveis e retornáveis

- Algumas marcas adotam embalagens de vidro, alumínio ou plástico durável, incentivando programas de devolução para reutilização.

- Feitas para programas de devolução e reuso.
- Mantêm os alimentos frescos por mais tempo.

Embalagens inteligentes

- QR Codes com informações sobre origem sustentável e descarte correto.
- Tampas seladas a vácuo para melhor conservação sem uso excessivo de plásticos.

Embalagens minimalistas

- Design funcional e econômico, evitando excesso de material e tinta.

Exemplos de Embalagens



Embalagem biodegradável de fibra de cana-de-açúcar



Caixa de papel kraft
compostável



Copo PLA (amido de milho)
com tampa vegetal



Embalagem comestível feita
de algas



Embalagem reutilizável de aço
inox com tampa de silicone



Dicas Extras para o Sucesso

- **Inovação:** Esteja sempre atento às novidades do mercado e inove em seu cardápio e serviços.
- **Qualidade:** Priorize a qualidade dos ingredientes, o preparo dos alimentos e as embalagens.
- **Organização:** Mantenha a organização em todos os processos, desde o recebimento do pedido até a entrega.
- **Flexibilidade:** Esteja preparado para lidar com imprevistos e adaptar-se às mudanças do mercado.
- **Análise de dados:** Analise os dados do seu negócio para identificar oportunidades de melhoria.

Com dedicação e planejamento, você
pode construir um delivery de sucesso e
conquistar muitos clientes satisfeitos!





Continue vendo mais
materiais para
impulsionar seu negócio

abrasei