

COMO LUCRAR COM DELIVERY DA

MANEIRA CORRETA



INPERA

COMO LUCRAR COM DELIVERY DA MANEIRA CORRETA

01

Como proprietário de um restaurante, você espera obter o retorno do investimento com lucros regulares e estáveis devido às vendas. Mas se você possui um pequeno restaurante em apenas um local, fica restrito a atender apenas os clientes que entram na sua localidade, certo?

- Não quando utiliza o delivery.
- Você pode ganhar dinheiro com delivery.

Delivery ajuda a comercializar e vender refeições para clientes em uma grande área geográfica, sem que o cliente tenha que visitar o restaurante. Ele ajuda as empresas de restaurantes a

aumentar seus pedidos e receitas, permitindo que os clientes solicitem e recebam seus pratos preferidos no conforto de sua casa ou escritório. A indústria de entrega de alimentos se tornou tão imprescindível agora na pandemia que gastos com aplicativos de entregas aumentaram 975%.

Vamos entender então, como você poderá lucrar ainda mais com o Delivery, trabalhando de maneira correta e implementando os processos que fazem parte desta modalidade de trabalho.

DISPONIBILIZE UM CARDÁPIO SEMPRE ATUALIZADO PARA SEU CLIENTE

Vamos deixar uma coisa bem clara: ninguém está sugerindo que você precisa jogar fora seus campeões de vendas toda vez que lançar seu menu de verão. Fique com eles e jogue fora o que não está vendendo! Claro que existem algumas situações que exigem uma reconstrução completa do cardápio, como se você fosse um restaurante da fazenda e 50% dos ingredientes saíssem da estação. Mas alguns donos de restaurante podem querer apenas descartar um prato de baixa venda em favor de uma tendência que agrada ao público.

Aqui estão quatro maneiras de alterar seu menu:

1. Remodelação completa: uma reformulação completa da roda, a remodelação completa envolve renovar seu menu do zero. Essa reconstrução funciona bem para pequenos restaurantes que têm menus especializados que saem da estação com frequência, como restaurantes da fazenda para a mesa.

2. Novos itens: adicionar novos itens é uma ótima maneira de adicionar diversidade sem se livrar do que está funcionando. Um novo item de menu pode iluminar seu negócio, como um toque de cor faria em sua decoração.

3. Substituições: Embora você provavelmente nunca trocaria seus cavalos de arado ou suas estrelas, você definitivamente trocará itens de menu velhos e cansados por novos pratos da moda.

4. Redesenho: O que há em um nome? Bem, o que você prefere: sushi ou peixe morto frio? Às vezes, um pouco de copywriting te leva longe. Se você sabe que seus pratos estão na moda, mas não têm um desempenho tão bom quanto gostaria, tente alterar o nome ou a descrição do prato e monitorar as métricas de perto para ver se há um aumento nas vendas.

Embora não haja uma regra única para todos os restaurantes, as mudanças sazonais, grandes ou pequenas, são sua melhor aposta para permanecer relevante em um cenário competitivo. Por exemplo, durante o verão, o corpo humano geralmente anseia por alimentos refrescantes e retentores de água, como pepino e melancia, e alimentos apimentados, como pimenta malagueta. No inverno, o corpo anseia por alimentos quentes e saudáveis. Por que não dar a esses corpos o que eles querem, mudando seu menu para se adequar aos desejos da estação?

TENHA UM CONTROLE EFICIENTE DOS PEDIDOS QUE CHEGAM

Os processos de controle eficiente dos pedidos começam logo após o cliente fazer o pedido e pagar por ele. Os detalhes do pedido são enviados para a cozinha, onde preparam a comida. O processo termina com o estabelecimento verificando se o cliente ficou satisfeito com a compra.

Um processo organizado e bem planejado de controle de pedidos pode fazer maravilhas para o fluxo de caixa e o estoque de um restaurante. Pode economizar tempo e dinheiro, dizer se as diferentes partes do processo estão trabalhando bem juntas e ajudá-lo a prever a demanda que seu estabelecimento receberá.

Como cada processo de controle de pedidos é composto de vários processos individuais que precisam ser coordenados do início ao fim, isso pode ajudar a dar uma ideia se as diferentes partes do seu negócio estão trabalhando juntas ou não. Isso é importante para que você mantenha seu negócio funcionando como um relógio e entregue os pedidos com rapidez, precisão e eficiência, com chances mínimas de erro. Portanto, um processo simplificado pode ser traduzido em maior satisfação do cliente.

Outro benefício de usar um controle eficiente de pedidos é que ele pode ajudá-lo a aprender a prever o nível de demanda que

receberá. Prever sua demanda o ajudará a evitar estoques excessivos e insuficientes, porque você saberá exatamente quanto de cada prato precisará fornecer aos seus clientes. Isso o mantém pronto para vender aos clientes os produtos que eles desejam, quando eles desejam. Visto que a previsão de sua demanda fornece um esboço das necessidades e despesas do seu negócio, você também pode usar essas informações para traçar um orçamento a seguir. Com o tempo, cumprir esse orçamento também ajudará no fluxo de caixa de sua empresa, portanto, prever sua demanda é bom para seu estoque, retenção de clientes e lucratividade.

Tudo, desde aceitar pedidos e controlá-los até atendê-los e cuidar da atividade de pós-venda, faz parte de um processo de gerenciamento de pedidos. Uma técnica adequada de controle eficiente de pedidos que ajude cada processo a seguir um orçamento fixo, mantenha o estoque bem organizado e economize tempo e dinheiro deve estar no topo da lista de prioridades de cada restaurante. Se ainda não o fez, analise seu negócio e veja se pode se beneficiar de um controle eficiente de pedidos.

NÃO SE PERCA NOS TELEFONEMAS E MENSAGENS QUE RECEBE

Um estudo recente descobriu que 60% dos consumidores preferem pegar o telefone para entrar em contato com empresas locais, em vez de mandar um e-mail ou contactá-los através de mídias sociais. Combine isso com o fato de que os restaurantes recebem mais ligações dos clientes do que qualquer outro tipo de pequena empresa e você verá por que é importante fornecer uma experiência eficiente e positiva para os clientes que ligam para o seu restaurante.

Apesar do número alto de chamadas de clientes recebidas, 62% delas não são atendidas. Por quê? Simplesmente não é viável ter um funcionário dedicado cuja única responsabilidade seja atender as chamadas recebidas, já que os anfitriões e caixas normalmente têm a tarefa de atender o telefone e fornecer atendimento ao cliente pessoalmente. Chamadas telefônicas perdidas significam oportunidades de receita perdidas, já que a maioria dos clientes provavelmente não ligará de volta em um mercado tão lotado e eles simplesmente ligarão para sua segunda opção.

Junto com a digitalização da indústria de restaurantes, a tecnologia do telefone também se tornou muito mais avançada.

Os recursos corporativos que antes eram proibitivos para restaurantes pequenos e independentes agora estão disponíveis a um custo acessível. Agora existem soluções de telefone que permitem que proprietários e gerentes vejam sobre o que seus clientes estão ligando, a frequência com que estão ligando e muito mais. Essa visibilidade permite uma tomada de decisão mais inteligente que pode aumentar a receita e melhorar a experiência do cliente.

1. Forneça aos clientes as informações que eles desejam com mais rapidez

Com a tecnologia avançada de telefone instalada, os proprietários de restaurantes podem usar saudações personalizadas para oferecer soluções que tratam preventivamente de questões comuns ou temas de chamadas. Por exemplo, se eles sabem que muitos clientes ligam com perguntas sobre onde estão localizados, um gerente pode personalizar sua saudação de modo que forneça um endereço na gravação antes de fazer a ligação para o restaurante. Isso reduz o número de chamadas recebidas repetitivas e libera tempo para os funcionários se concentrarem em outras tarefas. Se os clientes normalmente ligam para perguntar sobre happy hour

ou refeições especiais, os proprietários podem incluir isso na saudação para ajudar a destacá-los e gerar mais clientes. Uma

2. Torne mais fácil para os clientes realizarem ações online

Conforme mencionado anteriormente, o número de delivery atingiu um ponto mais alto. Na verdade, existem tantas opções que podem ser confusos para os clientes descobrirem sobre a entrega, fazendo com que alguns simplesmente liguem para o restaurante de sua preferência para fazer um pedido ou reservar uma mesa. Por outro lado, certos clientes podem nem saber que seu restaurante favorito oferece uma forma digital de gerenciar entregas ou reservas de comida, então seu primeiro instinto é pegar o telefone para ligar.

A tecnologia moderna do telefone pode ajudar a abordar esses dois cenários, permitindo que os restaurantes adicionem facilmente uma opção para os clientes optarem pela comunicação de texto SMS como parte de sua saudação personalizada. O cliente pode escolher se prefere falar com alguém ou receber uma mensagem de texto automática contendo um URL que o solicitará realizar uma ação online. Por

boa prática também é ajustar as informações em seu site ou outros meios de negócios online para garantir que reflitam opções vegetarianas e sem glúten. exemplo, “Quer fazer um pedido? Podemos enviar uma mensagem de texto com um link para fazer o pedido via Ifood ou fique na linha para falar diretamente com nossa anfitriã.” Alguns clientes vão gostar de escolher uma experiência mais moderna e isso deixará sua equipe livre para se concentrar nas necessidades de outros clientes.

3. Melhorar os pontos de contato entre funcionários e clientes

Mesmo o melhor programa de treinamento em restaurantes não consegue prever todos os problemas de atendimento ao cliente que podem surgir no futuro. E embora o treinamento cruzado seja uma ótima prática, cada funcionário terá um nível diferente de conforto ao lidar com as perguntas dos clientes ao telefone ou saber quais informações são importantes para repassar aos gerentes e planejadores de eventos. As transcrições de chamadas e os recursos de gravação podem ser usados como referências para o treinamento de novos funcionários, acompanhando pequenos detalhes ou ao abordar quaisquer problemas de atendimento ao cliente.

Felizmente para restaurantes independentes, a tecnologia de telefonia baseada em nuvem tornou-se recentemente muito mais acessível, intuitiva e fácil de usar. Atender ligações com inteligência proporciona uma experiência ágil e mantém altos níveis de satisfação, produtividade e lucratividade do cliente.

Uma vez que não se espera que a preferência dos consumidores por ligar para empresas locais diminua tão cedo, nunca houve melhor momento para os proprietários de restaurantes investirem em sua linha telefônica.

OTIMIZE O TEMPO DE ENTREGA DOS PEDIDOS RECEBIDOS

Com tanta coisa em jogo - clientes que esperam experiências sob demanda, o ritmo acelerado da tecnologia, custos crescentes e interrupções a cada trimestre - os restaurantes devem ter uma cozinha coordenada para competir.

Quando se trata de pedidos feitos digitalmente, reduzir o caos no fundo da casa significa que a comida sai mais rápido, os funcionários ficam mais felizes e sua vida como operador de restaurante é mais fácil.

1. Sistema Centralizado

Informações invisíveis devido a processos manuais complicam o gerenciamento de entrega e levam a um atendimento ao cliente ruim e entregas lentas. No entanto, a implementação de uma solução de tecnologia de entrega com uma interface amigável oferece aos restaurantes total visibilidade e controle sobre toda a operação de entrega. Os funcionários podem acessar facilmente todas as informações de que precisam para rastrear, monitorar e gerenciar suas entregas em tempo real a partir de um único local.

2. Crie uma rota

Usando a otimização de rotas, os restaurantes podem criar rotas de veículos para entregas em tempo real, bem como pedidos agendados com antecedência, e ajustar para demanda inesperada e horários de pico com recursos de roteamento e redirecionamento de despacho em tempo real. As rotas de entrega são baseadas nas demandas e restrições de entrega do restaurante, incluindo capacidade do veículo, localização e requisitos específicos de pedidos para criar um cronograma de entrega eficiente que maximize os recursos.

3. Utilize rastreamento em tempo real

Alcançar maior transparência nos processos de entrega do restaurante pode levar a maior eficiência, tomada de decisão mais informada e uma melhor experiência do cliente. Além disso, o rastreamento em tempo real permite que os clientes se mantenham atualizados durante todo o processo de produção e entrega. Os clientes que esperam por sua comida podem facilmente rastrear exatamente como se encontra o seu pedido. Os restaurantes também podem enviar atualizações automáticas ou em tempo real sobre o andamento de seus pedidos.

4. Sempre mantenha o contato com os clientes

O atraso na comunicação e no compartilhamento de informações entre restaurantes, motoristas e clientes pode levar a atrasos nas entregas, comida fria e clientes insatisfeitos. Um estudo de

consumidor da First Orion mostra que 79% dos consumidores que têm problemas com seus pedidos de entrega de comida desejam receber um telefonema para resolver o problema, e 93% esperam que o problema seja resolvido em menos de 10 minutos.

TENHA UM APLICATIVO QUE FAÇA TUDO ISSO POR VOCÊ!

O atendimento ao cliente é uma parte crítica do gerenciamento de entrega, o que significa fornecer aos clientes informações de contato claras, maneiras fáceis de se comunicar com os restaurantes e garantir que um número seja identificável como parte da empresa de entrega. Chamadas telefônicas que mostram ao cliente que a chamada recebida é do motorista de entrega, podem elevar a taxa de atendimento para mais de 90% em média, de acordo com o relatório do First Orion. Manter as linhas de comunicação abertas entre o cliente e o motorista ajudará a resolver problemas rapidamente e aumentar a satisfação do cliente.

Você pode usar a tecnologia a seu favor para atribuir pedidos aos agentes de entrega do restaurante e rastrear os pedidos assim que forem despachados. Através de aplicativos de entrega como

Uber Eats, Ifood, Rappi ou o aplicativo próprio do Restaurante, você pode atribuir os pedidos aos entregadores, que são motoristas terceirizados de entrega freelance conforme sua necessidade, dessa forma você não precisa mais investir em uma frota de entregadores e veículos. A terceirização de drivers de entrega é uma forma inovadora de reduzir o tempo de entrega durante horários de pico inesperados. Também reduz os custos gerais de entrega de alimentos, como seguro e salários por hora.

Você pode acompanhar todo o processo de entrega para avaliar o desempenho dos motoristas e otimizar as rotas. Eles ajudam a registrar o tempo de despacho, rastreia sua equipe de entrega e analisa o tempo que leva para os pedidos serem entregues.

A estimativa diz que os pedidos online estão gerando cerca de 70% dos pedidos para todos os restaurantes, em média, e principalmente todos os restaurantes estão se integrando com as várias agências de entrega online, o que evita o aborrecimento de ter entregadores internos.

O OBJETIVO É UM GANHA-GANHA

10

Para que seja possível lucrar com delivery de maneira correta, deve haver um cenário onde todos ganham. Seu restaurante precisa ganhar dinheiro e seu cliente precisa estar satisfeito. Isso significa que, se você está procurando maneiras de melhorar suas margens de entrega, sem dúvida encontrará maneiras pequenas, mas poderosas de fazer isso, atendendo melhor seus clientes e tornando suas operações mais eficientes. A implementação de algumas das mudanças mencionadas irá ajudá-lo a melhorar suas margens de lucro de entrega e abrir seus olhos para todas as oportunidades que um serviço de entrega bem executado pode trazer.



www.tdp.com.br



@tdpsistemas



tdp@tdp.com.br



TDP Sistemas de Informações



TDP Sistemas de Informações



(14)3652.1880