



ENFRENTANDO A CRISE JUNTOS

OPERAÇÃO COVID-19

CARTILHA DE DELIVERY

2020



OPERAÇÃO COVID-19

VAMOS ENFRENTAR JUNTOS

A Ajinomoto® Food Service tem acompanhado cuidadosamente a situação envolvendo a COVID-19 e todas as ações iniciadas pelas autoridades brasileiras para melhoria desse cenário. Sabemos que as medidas necessárias para esse momento difícil afetam diretamente nosso setor e por esse motivo gostaríamos de dizer que **enfrentaremos essa crise juntos**.

Temos uma responsabilidade especial como empresa neste momento. Alimentos são essenciais à vida, portanto continuaremos exercendo nossas atividades do jeito Ajinomoto® de ser, prezando sempre pela qualidade e segurança de nossos clientes e colaboradores. Esperamos que em breve o mercado de Food Service retorne à normalidade, mas enquanto atravessamos essa crise saiba que os vendedores e chefs Ajinomoto® estão à disposição para suporte nesse momento de dificuldade.

Disponibilizaremos materiais com orientações em nossas redes sociais, site Ajinomoto® Food Service e nos colocamos à disposição para qualquer outra necessidade de suporte. Embora estejamos enfrentando uma situação crítica, acreditamos que com a união de nossos esforços seremos capazes de superar esse momento tão difícil **juntos**.

VEJA A SEGUIR UM GUIA PRÁTICO COM ALGUNS PASSOS IMPORTANTES PARA EXECUÇÃO DE UM DELIVERY DE SUCESSO. LEMBRE-SE: CASO TENHA QUALQUER DÚVIDA ENTRE EM CONTATO CONOSCO!

IMPLANTANDO DELIVERY

1. A INTERAÇÃO COM O CONSUMIDOR:

Antes de começar, tenha em mente toda a cadeia de ações necessárias para que o consumidor chegue até o seu produto e, principalmente, quais as experiências desse processo garantirão que ele tenha uma boa experiência e volte a comprar do seu estabelecimento.

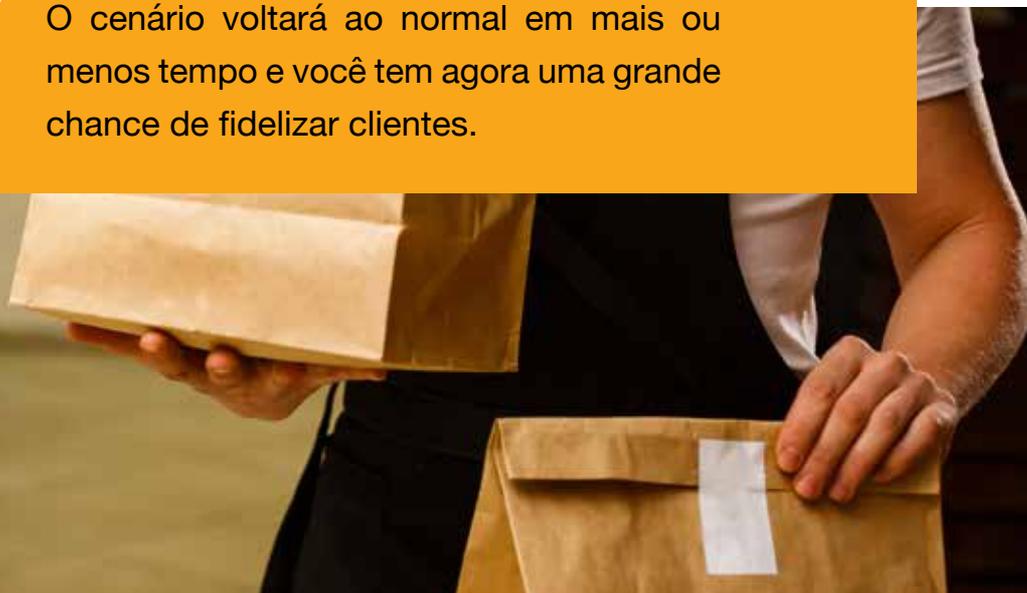
Portanto não se esqueça de pensar:

- a. Como o consumidor vai encontrar o seu serviço de delivery?
- b. Como o consumidor realizará a compra?
- c. Como o consumidor receberá a compra?
- d. Como será a experiência de consumo?
- e. O que em todo o processo garantirá que o consumidor se sinta satisfeito e motivado a continuar comprando seus produtos no futuro.



LEMBRE-SE:

O cenário voltará ao normal em mais ou menos tempo e você tem agora uma grande chance de fidelizar clientes.



2. O QUE VENDER

- a. Dentro do seu cardápio veja o que **vende bem** e o que entrega **maior lucro**. O que vende bem é o que o seu cliente irá procurar na sua operação de Delivery.

Pastel	Batata Frita	Bife a Cavalo	Bifes Finos	Feijão	Lasanha
	Legumes Grelhados	Carne Grelhada	Carne Assada	Feijoada	Saladas
	Bifes Grossos (mal passado)	Peixe Frito	Salgados Assados	Strogonoff	Arroz
		Peixe Grelhado	Peixe Ensopado	Carnes com Molho	Bolos
		Salgados Fritos	Pizza	Burguers	Sushi
		Sanduíche quente com salada	Purê	Escondidinho	Sanduíches Frios
			Empanados	Molhos	Farofa
			Frango Frito	Omeletes	Carnes Desfiadas
			Temaki	Vegetais Cozidos	Quiche
				Sopa	Pizza
				Massas	Patês

NÃO VIAJA
BEM

VIAJA
BEM



O que viaja bem? Algumas receitas não vão chegar...
Veja no quadro acima quais pratos funcionam melhor delivery.

- b.** Analise seus insumos. Alguns ingredientes são fundamentais para o cardápio e em momentos como esse é preciso ser ainda mais criativo. Dê preferência para ingredientes que possam ser utilizados em diversas receitas e que tenham abastecimento mais garantido. Seguindo essa dica você garantirá um padrão de qualidade, além de evitar perdas e desperdícios.



LEMBRE-SE:

Em momentos de crise as pessoas tendem a consumir pratos mais conhecidos, assim diminuem o risco de surpresas negativas.

- c.** Ajuste as receitas. O que é servido no restaurante precisa de adaptações. Um filé à parmegiana, por exemplo, pode precisar de um pouco mais de molho no delivery, assim ele não chegará ressecado ao cliente.
- d.** Invista em pratos prontos, os famosos PFs. Eles costumam ser práticos, fáceis de servir e pedir.
- e.** Tenha opções de bebidas e sobremesas. Garanta uma refeição completa.
- f.** Pense em Kits semanais, quinzenais, mensais, voltados para almoço e jantar. Trata-se de uma tática interessante para faturar mais por compra e ter menos despesas com entrega.
- g.** Tenha opções de tamanho: individual, para casais e 4 ou 6 pessoas.
- h.** Analise a região, veja o que os concorrentes estão vendendo e estabeleça um diferencial.



3. AVALIE EMBALAGENS:

- a. O que é quente deve chegar quente e o que é frio deve chegar frio. Parece óbvio, mas manter isso em mente pode garantir o sucesso da sua operação.
- b. Use embalagens adequadas para as receitas. Os produtos devem chegar bem acomodados ao seu cliente. Uma embalagem muito grande, por exemplo, pode fazer com que o alimento não chegue em ordem no destino.
- c. Pense na sustentabilidade da sua embalagem. Além de ser relevante para muitos clientes, você contribuiu para o meio ambiente.



DICAS:

- Nesse momento, potes individuais podem passar uma boa imagem de segurança e higiene dos alimentos ao consumidor.
- Se o seu cliente busca refeições para vários dias, embalagens que possam ser congeladas são as mais indicadas.

4. OTIMIZE SUA EQUIPE

- a.** Aproveite sua equipe de atendimento (salão) para fazer a triagem dos pedidos. Quando se trabalha com mesas, o número de pedidos ao mesmo tempo é limitado, ao contrário do delivery. Esteja preparado para absorver diversos pedidos ao mesmo tempo, seja sua operação de delivery online, via app de mensagens ou telefone.
 - b.** Esteja preparado para oscilações do volume de pedidos. Entender a natureza do seu negócio é fundamental para garantir a produção da sua cozinha e o tempo ideal de entrega. Hamburguerias podem ter maior movimento à noite, por exemplo.
 - c.** Divida bem sua equipe por atividades – Atendimento, preparação (cozinha), embalagem e despacho para entrega.
 - d.** Otimize as funções da sua cozinha. Determine quem opera a chapa, o fogão, quem monta o prato, quem embala, etc. Dessa forma é possível otimizar o processo resultando em uma entrega mais rápida para seu cliente.
-

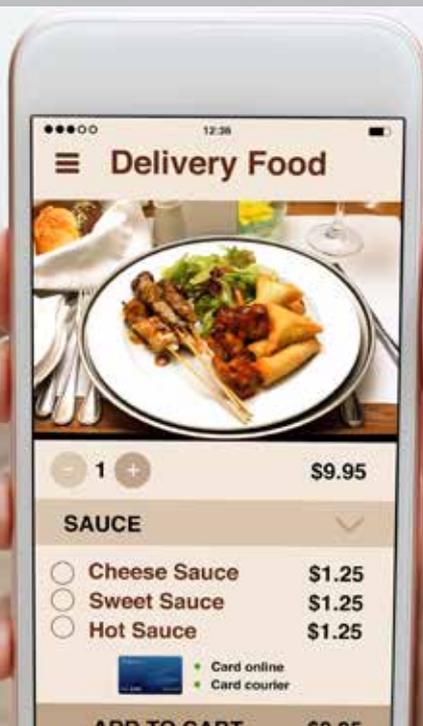
5. PROMOVA SEU RESTAURANTE

- a. Se você ainda não usa redes sociais para promover seu restaurante e atrair seus clientes, essa é hora de começar.
- b. Crie promoções para combos, reduza taxa de entrega, incentive pedidos antecipados.
- c. Estabeleça parcerias com fornecedores e empresas de entrega.
- d. Nos aplicativos, tenha fotos de pratos atraentes e garanta que eles sejam os mais próximos da realidade possível.
- e. Acompanhe o que seus clientes falam de você. Receba feedbacks, agradeça os elogios e aprenda com as críticas.



DICA:

Comunique os clientes que seu estabelecimento está operando via delivery nesse momento de crise. Essa é a hora de reforçar os canais de comunicação e garantir que o seu cardápio esteja disponível a todos.





6. REFORCE PROCESSOS DE HIGIENE (RETIRE E DIVULGUE)

- a. Garanta a higienização constante dos seus colaboradores. Use um temporizador para emitir um alarme de hora em hora.
- b. Garante que os produtos frescos, como saladas e hortifrútis, sejam corretamente higienizados e estejam próprios para consumo.
- c. Os entregadores devem ter **menor contato possível com os clientes**. Disponibilize frascos de álcool em gel para todos os envolvidos na entrega.
- d. Divulgue seus procedimentos de higiene em todos os canais de comunicação com os clientes, isso ajuda a reduzir a insegurança dos consumidores.

7. AVALIE A ENTREGA

- a. Seja transparente com seu cliente. Informe o tempo correto de entrega, mesmo que a espera seja grande. Não crie falsas expectativas.
- b. Entregas próximas podem ser feitas a pé ou de bicicleta. Reserve o motoboy para as entregas múltiplas ou mais distantes.

8. INVISTA EM HOSPITALIDADE

- a. Se possível, forneça um pequeno manual de higienização da embalagem aos seus clientes.
- b. Guardanapos, talheres e demais itens para auxílio do consumo devem estar sempre embalados.
- c. Redija um breve recado a mão e agradeça o pedido. Em tempos de isolamento, pequenos gestos fazem a diferença.

O TIME DE CHEFS AJINOMOTO[®] ESTÁ TOTALMENTE À SUA DISPOSIÇÃO NESSE MOMENTO DE DIFICULDADE. EM CASO DE DÚVIDAS OU SUGESTÕES, COMUNIQUE AO SEU VENDEDOR E RETORNAREMOS EM BREVE.

ABAIXO ALGUNS SERVIÇOS QUE PODEMOS OFERECER:

- Criação de cardápios mais assertivos.
- Adequação de cardápios já existentes.
- Cálculo dos custos de cardápios variados.
- Esclarecimento de dúvidas sobre operação dos mais diversos segmentos de alimentação, receitas práticas e ideais para o seu negócio.

FIQUE ATENTO ÀS NOSSAS REDES SOCIAIS PARA MAIS DICAS COMO ESSA.



ajinomotofoodservice



ajinomotofoodservice

