



IMPLANTAÇÃO DE DELIVERY

Associado a
qualidade e
rentabilidade



SUMÁRIO

ANÁLISE DO MERCADO DE DELIVERY.....	2
IMPLANTAÇÃO DO DELIVERY.....	5
QUALIDADE E RENTABILIDADE.....	8
MARKETING E VENDAS.....	11
CASOS DE SUCESSO.....	13
TECNOLOGIA E AUTOMAÇÃO.....	16
LOGÍSTICA E ARMAZENAMENTO.....	19
ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	22
COMPLIANCE E REGULAMENTAÇÃO.....	25
COMO IMPLEMENTAR O DELIVERY NO SEU NEGÓCIO.....	27
DESAFIOS ENFRENTADOS E CUIDADOS QUE DEVEM SER TOMADOS NA IMPLEMENTAÇÃO DE DELIVERY.....	30

O delivery tem se tornado cada vez mais popular entre os consumidores, e é uma excelente oportunidade para os empreendedores.

No entanto, implementar um sistema de delivery que garanta qualidade e rentabilidade não é uma tarefa fácil. É preciso equilibrar vários aspectos, desde a escolha dos fornecedores até a criação de processos eficientes para a entrega dos pedidos.

Este e-book tem como objetivo fornecer informações e estratégias para os empreendedores interessados em implantar o delivery associando qualidade e rentabilidade.

Ele aborda desde a análise do mercado desse nicho, até a criação de campanhas publicitárias eficientes, passando por tópicos como logística, armazenamento, atendimento ao cliente, regulamentação e prevenção e contingência.

Com este e-book, você estará preparado para enfrentar os desafios da implantação do delivery e alcançar sucesso no negócio. Boa leitura!

ANÁLISE DO MERCADO DE DELIVERY



O mercado de delivery tem experimentado um crescimento significativo nos últimos anos, impulsionado pela crescente demanda dos consumidores por comodidade e praticidade.

Entre as tendências mais relevantes do mercado de delivery, podemos destacar:

- O aumento da oferta de opções de entrega rápida, como delivery express e entrega em até 30 minutos.

- A popularidade dos aplicativos de entrega, que permitem aos consumidores fazer pedidos com facilidade e rastrear suas entregas.

- A crescente oferta de opções de pagamento online, incluindo cartões de crédito, débito e boletos.

- O aumento da oferta de opções de entrega personalizadas, como entrega em horários específicos e entregas em locais como escritórios e residências.

Além dessas tendências, é importante destacar as oportunidades de negócios que o mercado de delivery oferece.

Por exemplo, os restaurantes e estabelecimentos comerciais podem aumentar suas vendas e alcançar novos clientes através do delivery, enquanto as empresas de logística e transporte podem aproveitar a demanda crescente para expandir seus negócios.

Por outro lado, os empreendedores enfrentam alguns desafios ao implantar o delivery, incluindo:

- O alto custo de operação, com gastos como combustível, manutenção de veículos e salários dos entregadores.
- A competição acirrada, com a presença de vários players no mercado.
- A necessidade de se adaptar às regulamentações e normas de segurança alimentar e meio ambiente
- A necessidade de se adequar às expectativas dos clientes em termos de qualidade e rapidez de entrega.

O mercado de delivery apresenta oportunidades e tendências significativas, mas também desafios a serem superados.

As empresas que desejam se destacar nesse setor devem estar atentas às tendências e oportunidades, além de buscarem estratégias eficientes para superar os desafios enfrentados.

IMPLANTAÇÃO DO DELIVERY



A implementação do delivery, ou entrega de produtos ou serviços, é uma tendência crescente no empreendedorismo.

Com o aumento da popularidade de aplicativos de entrega e a necessidade de se adaptar às mudanças causadas pela pandemia de COVID-19, muitas empresas estão buscando novas maneiras de oferecer seus produtos ou serviços diretamente aos clientes.

Uma das principais vantagens da implementação do delivery é a comodidade que ele oferece aos clientes.

Com a possibilidade de fazer pedidos online e recebê-los em casa, os clientes não precisam mais sair para comprar o que precisam. Isso é especialmente útil em tempos de pandemia, quando as pessoas estão procurando maneiras de evitar aglomerações e manter distância social.

Outra vantagem é a possibilidade de expandir o alcance do negócio. Com a implementação do delivery, as empresas podem atingir clientes que antes eram inacessíveis, como aqueles que vivem em áreas remotas ou que têm dificuldade de se deslocar. Isso pode ajudar a aumentar as vendas e o lucro.

Porém, a implementação do delivery também traz desafios. Uma das principais preocupações é a logística envolvida na entrega dos produtos.

As empresas precisam garantir que os pedidos cheguem aos clientes em boas condições e dentro do prazo estipulado. Isso pode ser um desafio, especialmente para empresas que não têm experiência em logística.

Outro desafio é o custo. A implementação do delivery pode ser cara, especialmente se a empresa precisar contratar funcionários adicionais ou investir em novos equipamentos. Isso pode ser um problema para empresas que já estão enfrentando dificuldades financeiras.

Para superar esses desafios e implementar o delivery de maneira eficaz, as empresas precisam fazer uma boa planificação e pesquisar as melhores opções disponíveis.

Essa ação pode incluir contratar uma empresa de entrega terceirizada, investir em tecnologia de rastreamento de pedidos ou treinar funcionários para lidar com as necessidades específicas do delivery.



QUALIDADE E RENTABILIDADE



A qualidade e a rentabilidade são dois aspectos cruciais a serem considerados ao implementar o delivery em um negócio.

A qualidade do serviço de entrega é essencial para garantir a satisfação dos clientes e a fidelidade em longo prazo. Já a rentabilidade é importante para garantir que o negócio possa continuar a oferecer o serviço de maneira sustentável.

A qualidade do serviço de entrega é determinada por vários fatores, incluindo a rapidez e a precisão da entrega, a condição dos produtos ao chegar ao cliente e a eficiência do processo de pedido.

As empresas precisam garantir que os pedidos cheguem aos clientes em boas condições e dentro do prazo estipulado.

Além disso, é importante que o processo de pedido seja fácil de usar e que os clientes possam acompanhar o status de seus pedidos em tempo real.

A rentabilidade do serviço de entrega é determinada pela relação entre os custos envolvidos e a receita gerada. Os custos podem incluir salários de funcionários, combustível, manutenção de veículos e equipamentos, entre outros.

A receita pode ser gerada através de taxas de entrega, comissões de aplicativos de entrega e vendas adicionais.

As empresas precisam garantir que os custos sejam minimizados e que a receita seja maximizada para garantir a rentabilidade do serviço.

IMPLANTAÇÃO DO DELIVERY

ASSOCIADO A QUALIDADE
E RENTABILIDADE



Para garantir a qualidade e a rentabilidade do serviço de entrega, as empresas precisam fazer uma boa planificação e pesquisar as melhores opções disponíveis.

Pode-se considerar a contratação de uma empresa de entrega terceirizada, o investimento em tecnologia de rastreamento de pedidos ou o treinamento de funcionários para lidar com as necessidades específicas do delivery.

Além disso, é importante monitorar constantemente os custos e as receitas para garantir que o negócio esteja no caminho certo.



MARKETING E VENDAS



O marketing e as vendas são fundamentais para o sucesso de um negócio de entrega. É importante que as empresas tenham uma estratégia de marketing eficaz para atrair novos clientes e fidelizar os atuais, além de uma estratégia de vendas eficaz para maximizar as receitas.

Uma estratégia de marketing eficaz para um negócio de entrega inclui a criação de uma presença on-line forte, incluindo o uso de redes sociais, otimização de mecanismos de busca (SEO) e anúncios on-line.

Além disso, é importante criar uma boa imagem de marca e fazer parcerias com outros negócios para aumentar a exposição.

Outra estratégia importante é oferecer promoções e descontos para atrair novos clientes. As empresas também podem oferecer programas de fidelidade para recompensar os que são regulares e incentivá-los a continuar comprando.

Uma estratégia de vendas eficaz inclui treinar os funcionários para lidar com as necessidades específicas do delivery, incluindo como lidar com pedidos, como lidar com problemas de entrega e como lidar com clientes insatisfeitos. Assim, é importante monitorar constantemente as vendas para identificar tendências e oportunidades de crescimento.

O marketing e as vendas também podem ser aprimorados através do uso de tecnologia, como aplicativos de entrega e software de gerenciamento de pedidos.

Essas ferramentas podem ajudar as empresas a gerenciar pedidos, rastrear entregas e comunicar com os clientes de maneira mais eficiente.

CASOS DE SUCESSO



As empresas de entrega, também conhecidas como delivery, têm se tornado cada vez mais populares nos últimos anos devido ao aumento da demanda por comodidade e praticidade.

Com o crescimento do comércio eletrônico e desse tipo de entregas, essas empresas se tornaram uma ótima opção para empreendedores que buscam rentabilidade.

Uma das principais vantagens das empresas de entrega é que elas podem ser operadas com baixo investimento inicial.

Isso permite que os empreendedores entrem no mercado sem precisar de grandes quantias de capital. Além disso, as empresas de entrega também têm uma grande margem de lucro, o que é outra vantagem para os empresários.

No Brasil, temos visto um crescimento significativo do mercado de entregas, e várias empresas tem se destacado e se consolidado nesse mercado. Alguns exemplos de sucesso incluem:

- **iFood:** A iFood é uma das principais plataformas de entrega de comida do país. A empresa tem uma base de clientes e parceiros sólida, o que permite oferecer uma ampla variedade de opções de entrega.

- **Rapiddo:** A Rapiddo é uma empresa de entregas rápidas que oferece entregas de comida, produtos e até mesmo medicamentos. A empresa tem crescido rapidamente e atualmente opera em várias cidades do país.

- **99:** A 99 é uma empresa de entregas on-demand que oferece entregas de comida, produtos e até mesmo medicamentos. A empresa tem uma grande base de clientes e parceiros, o que permite oferecer uma ampla variedade de opções de entrega.

- **Loggi:** A Loggi é uma empresa de entregas expressas que oferece entregas rápidas e eficientes para clientes em todo o país. A empresa tem investido em tecnologia para tornar a entrega ainda mais rápida e eficiente.

Essas empresas são exemplos de como o uso de tecnologia e a oferta de opções personalizadas e serviços de qualidade podem levar ao sucesso no mercado de entregas no Brasil.

Além disso, é importante ter uma boa estratégia de marketing e vendas para atrair e reter clientes.

TECNOLOGIA E AUTOMAÇÃO



A tecnologia e a automação têm revolucionado a forma como os serviços de entrega são realizados. A área de delivery de comida e produtos está se adaptando cada vez mais aos avanços tecnológicos para oferecer um serviço mais eficiente e conveniente aos seus clientes.

Uma das principais mudanças é a popularização de aplicativos de delivery, que permitem aos clientes encomendar comida ou produtos diretamente do seu smartphone.

Além disso, esses aplicativos também fornecem aos consumidores informações em tempo real sobre o status da entrega, incluindo a previsão de chegada do entregador.

A automação também está mudando a forma como as empresas gerenciam as suas operações de delivery.

Sistemas de gerenciamento de entregas permitem aos estabelecimentos monitorar e otimizar suas rotas de entrega, ajudando a maximizar a eficiência e a reduzir os custos.

Além disso, a tecnologia de drones está começando a ser utilizada em algumas áreas para entregas de produtos de forma mais rápida e eficiente.

Embora ainda haja desafios técnicos e regulatórios a serem superados, o potencial para transformar a entrega é enorme.

Algumas das vantagens da tecnologia e automação na área de delivery incluem:

- **Conveniência:** A popularização de aplicativos de delivery torna mais fácil para os clientes encomendar e rastrear entregas.

- **Eficiência:** Sistemas de gerenciamento de entregas ajudam as empresas a otimizar suas rotas de entrega, aumentando a eficiência e reduzindo os custos.
- **Rapidez:** A utilização de drones para entregas pode aumentar a velocidade de entrega e minimizar o tempo de espera para os clientes.
- **Monitoramento em tempo real:** A tecnologia permite aos clientes e às empresas monitorar o status da entrega em tempo real.
- **Maior precisão:** A automação ajuda a reduzir erros humanos e garantir entregas precisas e pontuais.

A tecnologia e a automação estão mudando a forma como a área de delivery funciona, oferecendo vantagens significativas para clientes e empresas.

A popularização de aplicativos de delivery, a utilização de sistemas de gerenciamento de entregas e a introdução de drones para entregas são exemplos de como a tecnologia está revolucionando a forma como as entregas são feitas.

No futuro, é provável que vejamos ainda mais avanços tecnológicos nesta área, tornando o serviço de delivery ainda mais conveniente, eficiente e preciso.

LOGÍSTICA E ARMAZENAMENTO



A logística e o armazenamento são aspectos críticos para o sucesso dos serviços de delivery. Eles afetam diretamente a eficiência, a precisão e a velocidade das entregas.

A logística é encarregada de planejar e gerenciar a rota de entrega, assegurando que os produtos alcancem seu destino de maneira ágil e eficaz.

Esse processo envolve o planejamento da rota, a adoção de tecnologia para otimizar o tempo de entrega e a administração de recursos como veículos e entregadores.

Já o armazenamento é responsável por manter os produtos em boas condições até a entrega. Isso inclui a escolha de um local de armazenamento adequado, a utilização de tecnologias de armazenamento, como sistemas de refrigeradores para alimentos, e a gestão eficiente do estoque para evitar falta ou sobras de produtos.

A logística e o armazenamento no setor de delivery oferecem benefícios significativos para as empresas e clientes. Alguns desses benefícios incluem:

- **Maior eficiência:** A logística eficiente pode ajudar a otimizar as rotas de entrega e reduzir o tempo de espera para os clientes. O armazenamento eficiente, por sua vez, pode garantir que os produtos cheguem ao destino final em boas condições.

- **Melhor qualidade dos produtos:** A logística adequada e o armazenamento adequado podem minimizar danos e garantir a qualidade dos produtos durante a entrega.

- **Maior satisfação do cliente:** Com entregas mais rápidas e precisas, os clientes ficam mais satisfeitos com o serviço e mais propensos a usar novamente o serviço de delivery.

- **Aumento da competitividade:** As empresas com logística e armazenamento eficientes estão em melhor posição para se destacarem em um mercado cada vez mais competitivo.

- **Redução de custos:** A logística eficiente e o armazenamento adequado podem ajudar a reduzir os custos, tornando o serviço mais acessível para os clientes e aumentando a rentabilidade para as empresas.

Além disso, a logística e o armazenamento são complementares, pois a eficiência de um afeta diretamente a eficiência do outro. Por exemplo, um armazenamento ineficiente pode levar a atrasos nas entregas e uma logística mal planejada pode prejudicar a qualidade dos produtos durante a entrega.



ATENDIMENTO AO CLIENTE



O atendimento ao cliente é uma parte crucial do setor de delivery, já que ele pode ser um fator decisivo na satisfação e na retenção deles.

Com o crescimento da popularidade do serviço de entrega, as expectativas dos consumidores quanto ao atendimento são cada vez mais altas.

Aqui estão algumas dicas para garantir um excelente atendimento ao cliente no delivery:

- **Comunicação clara:** As empresas devem garantir que as informações sobre entregas, horários e disponibilidade sejam claras e fáceis de entender para os clientes. Isso inclui a comunicação sobre atrasos ou problemas com entregas.

- **Tempo de resposta rápido:** As empresas devem responder rapidamente a quaisquer perguntas ou preocupações dos clientes, seja por telefone, e-mail ou mensagem. Isso pode ajudar a resolver problemas rapidamente e manter eles satisfeitos.

- **Personalização:** Personalizar a experiência do cliente pode ajudar a construir relacionamentos de longo prazo com eles. Isso pode incluir lembrar preferências, oferecer promoções personalizadas ou fornecer sugestões de produtos.

- **Flexibilidade:** Oferecer opções flexíveis para entrega, como horários ampliados ou entrega em local alternativo, pode ajudar a garantir a satisfação do cliente.

- **Treinamento da equipe:** Treinar a equipe de atendimento ao cliente sobre como lidar com situações desafiadoras ou perguntas comuns deles pode ajudar a garantir uma resposta clara e eficiente.

Além disso, é importante monitorar a satisfação do cliente e coletar feedback para entender as expectativas e como as empresas podem melhorar a experiência.

Um excelente atendimento ao cliente é fundamental para o sucesso do setor de delivery. Ele ajuda a construir relacionamentos de longo prazo com os clientes, aumentar a satisfação e retenção, além de aumentar a competitividade no mercado.

Algumas dicas incluem comunicação clara, tempo de resposta rápido, personalização, flexibilidade e treinamento da equipe.



COMPLIANCE E REGULAMENTAÇÃO



A regulamentação e o compliance são elementos importantes para garantir a integridade e a segurança do setor de delivery.

Com o crescimento do setor, é importante garantir que as empresas cumpram regulamentações e normas estabelecidas para proteger os interesses dos consumidores, empresas e funcionários.

Uma das regulamentações mais importantes no setor de delivery é a regulamentação de segurança alimentar. As empresas precisam seguir normas rigorosas para garantir a segurança dos alimentos entregues aos clientes.

Isso inclui requisitos de armazenamento, manipulação e transporte de alimentos, bem como a necessidade de seguir práticas higiênicas e de preparação de alimentos seguras.

Outra regulamentação importante é a regulamentação de privacidade e segurança de dados. Com a crescente quantidade de informações pessoais e financeiras transmitidas online, é crucial garantir que as empresas de delivery protejam essas informações de vazamentos e acessos não autorizados.

O compliance é uma parte importante da regulamentação no setor de delivery, ajudando a garantir a conformidade das empresas com as leis e regulamentos estabelecidos.

As empresas podem realizar auditorias internas, treinar seus funcionários e implementar processos de conformidade para garantir a conformidade com as regulamentações.

Além disso, as empresas também podem contratar consultores de compliance para ajudar a garantir a conformidade com as regulamentações.

COMO IMPLEMENTAR O DELIVERY NO SEU NEGÓCIO



Com a popularidade crescente do delivery, muitos empresários estão buscando implementar esse modelo em seus negócios.

Aqui estão alguns passos para ajudá-lo a implementar o delivery em seu negócio:

1. Análise de mercado: Antes de implementar o delivery, é importante analisar o mercado para entender as demandas e necessidades dos consumidores. Isso inclui avaliar a concorrência, a localização geográfica e as preferências alimentares da sua base de clientes.

2. Preparação logística: A logística é fundamental para o sucesso do delivery. É importante ter uma boa compreensão do processo de armazenamento e distribuição de alimentos para garantir que os itens sejam entregues rapidamente e de maneira segura.

3. Escolha de plataforma: Existem várias plataformas de delivery disponíveis, incluindo aplicativos próprios, plataformas de terceiros e opções híbridas. É importante escolher a plataforma que melhor se adapte às suas necessidades e objetivos.

4. Treinamento de funcionários: É importante treinar seus funcionários para garantir que eles compreendam o processo de delivery e saibam como lidar com pedidos, entregas e atendimento ao cliente.

5. Marketing e promoções: Uma campanha de marketing bem sucedida é importante para atrair novos clientes e aumentar as vendas. Além disso, oferecer promoções regulares pode ajudar a aumentar a lealdade dos mesmos.

6. Monitoramento e avaliação constante: É importante monitorar o desempenho do delivery de perto e avaliar regularmente seus resultados para garantir que estejam alcançando seus objetivos.

Implementar o delivery em seu negócio pode ser uma excelente maneira de atender às demandas dos consumidores e aumentar suas vendas. É importante seguir os passos acima para garantir que a implementação do delivery seja bem-sucedida.



DESAFIOS ENFRENTADOS E CUIDADOS QUE DEVEM SER TOMADOS NA IMPLEMENTAÇÃO DE DELIVERY



A implementação de um sistema de delivery em um negócio é uma decisão importante que requer planejamento cuidadoso e uma abordagem estratégica.

Além de ampliar o alcance do negócio e aumentar a conveniência para os clientes, o delivery também oferece a possibilidade de ampliar a base de clientes e aumentar a receita.

No entanto, a implementação de um sistema de delivery também envolve desafios que precisam ser enfrentados para garantir o sucesso do negócio.

A seguir, estão alguns dos principais desafios e cuidados que devem ser levados em consideração:

- **Logística e gestão de entregas:** A logística é um aspecto crucial do delivery, pois envolve a gestão de estoques, a escolha dos melhores caminhos para entregas e a gestão dos recursos humanos e materiais envolvidos. É importante planejar cuidadosamente a logística e a gestão de entregas para garantir a eficiência e a qualidade do serviço.

- **Segurança alimentar:** A segurança alimentar é uma preocupação crítica para qualquer negócio que trabalhe com alimentos. É importante investir em boas práticas de higiene e seguir as regulamentações sanitárias para garantir a qualidade e a segurança dos alimentos durante o transporte e a entrega.

- **Tecnologia:** A tecnologia é uma parte importante do sucesso de qualquer sistema de delivery. É importante investir em tecnologias de ponta, como plataformas de gerenciamento de entregas, aplicativos, e sistemas de pagamento online, para garantir a eficiência, a rapidez e a segurança das entregas.

• **Regulamentação e compliance:** É importante estar ciente das regulamentações e leis que afetam o delivery, incluindo regulamentações sanitárias, leis trabalhistas e fiscais. É importante seguir rigorosamente todas as regulamentações e leis para evitar problemas legais e garantir a conformidade com as normas do setor.

• **Treinamento de funcionários:** O treinamento dos funcionários é outro fator importante na implementação de um sistema de delivery bem-sucedido. É importante treinar os funcionários para garantir a qualidade e a eficiência do serviço, bem como a satisfação dos clientes.

A implementação de delivery em um negócio não é uma tarefa tão simples, ela requer cuidados e atenção a alguns detalhes para garantir o sucesso da operação.

Além dos desafios técnicos como a logística e armazenamento, é importante levar em conta questões regulatórias, financeiras e de atendimento ao cliente.

É importante ter uma equipe preparada e capacitada para lidar com as demandas do delivery, incluindo a escolha de plataformas e aplicativos adequados, bem como a formação de parcerias estratégicas com empresas especializadas em logística.

IMPLANTAÇÃO DO DELIVERY

ASSOCIADO A QUALIDADE
E RENTABILIDADE



Outro ponto crucial é o gerenciamento de estoques e a logística de entrega, garantindo a qualidade dos produtos entregues e a eficiência na entrega.

É preciso também avaliar a demanda de entrega, prever picos de vendas e garantir a disponibilidade de recursos para atender a essa demanda.

Aproveite as oportunidades que o delivery oferece e impulse o crescimento de sua empresa. Com planejamento, investimento e dedicação, você pode ampliar seu alcance, aumentar sua base de clientes e garantir a satisfação dos consumidores.





www.sebrae.com.br | 0800 570 0800

