



COMO MELHORAR O
ATENDIMENTO NO SEU
DELIVERY

E CONSEGUIR MAIS CLIENTES

FAÇA A GESTÃO DE CLIENTES

Procure manter a sua lista de consumidores com todos os dados atualizados. Acompanhe o ticket médio de cada um deles, o histórico de compras e a maneira como se comportam. Assim, é possível fazer uma segmentação dos seus consumidores, planejando ofertas personalizadas que realmente sejam interessantes (via Whatsapp, e-mail marketing ou telefone). Você também pode disponibilizar prêmios ou descontos aos clientes que mais compram e planejar ações que elevem o valor do ticket médio padrão

ACOMPANHE AS

ENTREGAS

Ao utilizar a tecnologia para organizar as vendas delivery, é possível identificar em qual estágio o pedido se encontra (em aprovação, em produção, em entrega ou finalizado). Também dá para realizar vendas por meio do histórico de pedidos do comprador, agilizando tanto os contatos quanto a entrega. Esse acompanhamento do estágio do pedido é fundamental para que nenhum consumidor fique esperando sua refeição por mais tempo do que o necessário.

MANTENHA A

QUALIDADE

DA COMIDA

Muitos dos clientes que utilizam o serviço delivery são pessoas que já foram ao seu restaurante pessoalmente. Com isso, é inevitável comparar a refeição recebida em casa àquela servida no estabelecimento. Uma das maiores decepções que o público pode ter é notar que os produtos do delivery têm qualidade inferior aos serviços do restaurante. Portanto garanta o padrão da cozinha e certifique-se de que nenhum prato vai perder suas características durante o transporte.

PREPARE SEUS COLABORADORES PARA O ATENDIMENTO

Para conquistar mais consumidores e aumentar seu lucro, você deve focar em um ponto fundamental: o atendimento ao cliente - seja presencial ou à distância. Logo é preciso preparar a equipe para auxiliar os compradores da melhor maneira possível. Os colaboradores devem desenvolver uma comunicação clara e gentil. Também precisam aprender a trabalhar com o sistema de vendas e as etapas de entrega dos pedidos.

DÊ ATENÇÃO AO ATENTIMENTO TELEFÔNICO

- Cordialidade: sempre atender começando com 'bom dia', 'boa tarde' ou 'boa noite' e usar 'por favor' sempre que possível;
- Slogan: além de mencionar o nome do estabelecimento, fale o slogan de seu negócio, aquilo que o diferencia dos demais;
- Tratamento: falar com o cliente chamando-o pelo nome ajudará a estreitar a afinidade entre você e seus clientes;
- Pagamento: ofereça a maior quantidade de opções de pagamentos possíveis. Isso faz com que o cliente não se preocupe com dinheiro ou limitação de formas de pagamento, muito comuns em lugares pequenos ou mal planejados.

TRABALHE COM RELATÓRIOS DE VENDA

É necessário fazer um trabalho de análise das vendas e dos faturamentos conforme os dias, semanas e meses, a fim de verificar o seu desempenho e traçar metas. Com um bom sistema de gestão para restaurantes, além de contar com um fechamento de caixa simplificado, você ainda pode acompanhar o desempenho geral das vendas do seu estabelecimento. A partir daí fica mais fácil implementar melhorias para vender cada vez mais.

TREINE SEUS

ENTREGADORES

- Treinar os entregadores para que não cometam infrações enquanto estampam o nome do seu negócio;
- Disponibilizar uniforme padronizado para o fácil reconhecimento de todos;
- Ter um sistema de embalagem de qualidade;
- Cumprir ou superar o prazo informado para o cliente;

