

IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

Título: ■ [S] Implantação ou Adequação na Operação do Delivery

APLICAÇÃO DO PRODUTO

Quantidade de Encontros Presenciais: 0 **Observação Quantidade de Encontros:** Atendimento à distância (virtual).

Público Alvo: ME - Microempresa

PORTES ATENDIDOS:

Empresa de Pequeno Porte (EPP); Microempreendedor individual (MEI); Microempresa (ME).

SETORES ATENDIDOS:

Comércio; Indústria; Serviços.

Complemento Público Alvo:

SEGMENTOS ATENDIDOS:

Qualquer segmento.

EXEMPLOS DE SEGMENTOS ATENDIDOS:

Comércio e Serviços de Alimentação; Bares e Restaurantes; Pizzarias; Padarias.

OBJETIVO

A consultoria na implantação do delivery auxiliará o empresário no planejamento das melhores práticas de gestão e operação de pedidos, preparação e entregas de forma a atender com mais eficiência e comodidade aos clientes do segmento.

Além disso, a empresa fará uma revisão do seu processo de fabricação/preparação dos produtos, para estar preparada para um possível aumento de demanda.

Haverá a criação de novos canais de comunicação com o cliente, prática comercial já validada por diversas empresas do mercado, aumentando a competitividade e adequação às necessidades do mercado consumidor.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Objetivo:

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

ENTREGA ETAPA 01:

Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

(CONTINUA...)

ETAPA 02 | AVALIAÇÃO PARA IMPLANTAÇÃO DO DELIVERY OU DOS AJUSTES NECESSÁRIOS NA OPERAÇÃO

Assessorar a empresa no planejamento da implantação ou nos ajustes para a operação do serviço de delivery, analisando o contexto socioeconômico do cliente e a sua situação atual e orientando no processo, QUANDO APLICÁVEL:

- A definição do modelo de entregas é um passo importante para montar um serviço de delivery. Para tomar a melhor decisão, avaliar sobre a contratação de um entregador fixo, a terceirização de um autônomo ou de empresas especializadas que atendam o segmento;
- Avaliar a localização da empresa, capacidade de produção e as áreas a serem atendidas para definir quais modelos se adequam e qual a constância de entregas (se serão diárias, alternadas e/ou com rotas definidas)
- Avaliar como será feito o processo de entrada de pedidos, controles, preparação e entregas. Observar a opção de compras pelo telefone, aplicativos, internet, etc, para abrir um canal diferenciado, atrair e fidelizar os clientes. Analisar necessidades de tecnologia, se possível, inclusive para cadastros básicos de clientes: nome, endereço, telefone, etc.;
- Analisar as opções de pagamento para atender a todos os tipos de cliente. Verificar processos para pagamento a vista, em dinheiro, cartão (maquininha), boleto, transferência bancária ou PIX;
- Analisar público consumidor, a área de abrangência da entrega e a forma de atuação. Verificar possibilidade de regionalização, para que as taxas não extrapolem muito o valor final do pedido ou pontos de venda e retirada pensando em aumentar a área de oferta;
- Verificar quais são as faixas de preços praticadas por região atendida e realizar a viabilidade financeira;
- Verificar investimentos necessários (se aplicável) e previsão de vendas;
- Planejar a possibilidade de oferecer o delivery em horário alternativo, não comercial, para ampliar a cartela de clientes (atender à noite, por exemplo). Analisar custos adicionais;
- Listar todos os produtos que farão parte do cardápio de entregas a partir do delivery. Deixar isso bem definido e visível para não haver confusão com produtos que só podem ser consumidos no local, quando for o caso;
- Auxiliar na criação do passo a passo para o atendimento ao cliente para que ele possa conhecer opções disponíveis. Saber ouvir, compreender, entender suas necessidades e solucionar problemas;

• Verificar se a empresa possui embalagens e lacres apropriados para o transporte dos produtos. Auxiliar a empresa a verificar quais são as condições ideais para manter seu produto próprio para consumo. No caso de serviços de alimentos e bebidas, as embalagens devem ser escolhidas de acordo com o cardápio e buscando manter o aspecto natural dos alimentos e sua temperatura adequada;

Descrição dos Serviços:

- Caso a empresa não possua, orientar providências para contatar empresa especializada em desenho e confecção para esse fim, a exemplo de soluções constantes no Edital SEBRAETEC (contratação à parte);
- Auxiliar no planejamento de uma boa estratégia de rotas, levando em consideração as regiões atendidas, para otimizar os custos, caso a empresa opte por equipe própria;
- Verificar se há equipe e reabastecimento de matéria prima rápida para um possível aumento de demanda, tanto no atendimento dos pedidos, quanto na produção e expedição;
- Assessorar a empresa no planejamento da implantação ou nos ajustes para a operação do serviço de delivery, analisando a situação atual e orientando no processo, QUANDO APLICÁVEL:
- Estabelecer um tempo de entrega possível de ser atendido para não deixar frustrar a expectativa do cliente e acabar perdendo futuros negócios;
- Planejar o treinamento da equipe, principalmente relacionado ao relacionamento com o cliente, atendimento e preparação da entrega, para cumprir o prazo estabelecido e com qualidade;
- Verificar como será feita a divulgação do novo serviço. Avaliar o melhor formato para o negócio e a marca. Podem ser incluídas desde ações de divulgação tradicionais, redes sociais, até aplicativos específicos para o segmento;
- Analisar o histórico de vendas e a aceitação do cardápio adotado;
- Avaliar a necessidade de adequação do Cardápio;
- Orientar quanto ao planejamento de compras e reposição de estoque;
- Identificar possíveis gargalos na logística;
- Orientar na utilização de ferramentas para monitorar e interagir com o cliente, avaliando o nível de satisfação;
- Orientar a utilização de ferramentas que possibilitem manter atualizado o cadastro de clientes.
- Verificar se as soluções oferecidas fazem sentido para o cliente e se ele se dispõe a realizá-las, se possível, ainda nessa etapa, para que haja possibilidade de identificar dificuldades, melhorias e ajustes na próxima etapa;
- Combinar um prazo para possíveis implementações das melhorias sugeridas antes da Etapa 3, que será sobre a implantação na prática.

ENTREGA ETAPA 02:

Relatório da avaliação com situação verificada (Etapa 02) e soluções propostas.

ETAPA 03 | IMPLEMENTAÇÃO DA CONSULTORIA PARA IMPLANTAÇÃO DO DELIVERY OU DOS AJUSTES NA OPERAÇÃO

Com base na avaliação realizada e solução proposta, deve-se organizar as informações para o processo de implantação de código do delivery, e orientar a empresa ou verificar andamento na execução dos seguintes tópicos:

- Contratação do entregador, terceirizado e/ou empresa especializada;
- Orientações quanto a higienização e limpeza de equipamentos de acondicionamento de alimentos no transporte, além de limpeza das mãos do transportador ou utilização de luvas, utilização de máscaras e limpeza da maquininha de pagamento a cada entrega realizada.
- Contratação e/ou criação de mecanismos para inclusão de pedidos, cardápios, controles de pedidos e logística de entregas;
- Orientações para a adequação do cardápio, contemplando, minimamente: a) Padronização do cardápio; b) Vendas sugestivas; c) Otimização de cardápio para buscas online (Search Engine Optimization - SEO); d) Fotografia Food;
- Orientações para o atendimento ao público, contemplando, minimamente: a) Recebimento de pedidos; b) Confirmação de pedidos; c) Despacho de pedidos; d) Pós-venda; e) Acompanhamento do tempo da operação; f) Aumento da satisfação do público;
- Orientações para a atuação e para o gerenciamento de campanhas para o delivery e promoções, contemplando, minimamente: a) Comunicação para delivery; b) Inserção de produtos no Ifood; c) Promoções do Ifood; d) Promoções da Rede; e) Acompanhamento de mídias sociais; f) Visibilidade e posicionamento da loja;
- Verificação se meios de pagamento adotados estão disponíveis;
- Lançamento do novo delivery e verificação se há ajustes nos processos implantados;
- Análise final da operação e logística após intervenção e ajustes;
- Alinhamento das expectativas do cliente e implantação do delivery;
- Orientações para a logística de entrega, contemplando, minimamente: a) Mapeamento de áreas; b) Logística para entregas; c) Tempo de entrega; d) Equipe própria; e) Apoio logístico;
- Realizar reunião de fechamento.

ENTREGAS ETAPA 03:

- Relatório final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos, contendo imprescindivelmente a análise das necessidades de adaptação das tecnologias/ferramentas, oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões.
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

Conteúdo programático:

BENEFÍCIOS

Dentre os potenciais benefícios resultantes da Consultoria, tem-se:

- Implantação de um serviço que é demanda crescente no mercado;
- Análise dos processos inerentes ao escopo (entrada de pedidos, preparação/produção e logística de entrega);
- Otimização e agilidade na execução de rotinas operacionais;
- Suporte na identificação de custos e viabilidade financeira;
- Planejamento e apoio nos treinamentos da equipe nos novos procedimentos;
- Sugestões (se necessário) de empresas especializadas em delivery existentes no mercado;
- Proporcionar às empresas o fortalecimento da marca, aumento as vendas e fidelização dos clientes.

RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DEMANDANTE

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas da prestadora de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço;
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar a prestadora de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA DE SERVIÇO

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do trabalho, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a empresa demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

PERFIL DESEJADO DA PRESTADORA DE SERVIÇO

1. Experiência em consultoria de implantação de processos operacionais de logística e entrega;
2. Conhecer ferramentas, soluções tecnológicas e processos de delivery que possam auxiliar na implantação de boas práticas para demandas do macro segmento.

OBSERVAÇÕES

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas **por e-mail**, em que a empresa demandante deverá manifestar **o aceite, a satisfação, a data de finalização, o material recebido e encaminhar** para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento.
3. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho;
5. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação da empresa demandante;
6. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante;
7. Os serviços de consultoria contemplados nesta Ficha Técnica não incluem a orientação para regularização sanitária, práticas de manuseio de alimentos e práticas ambientais da empresa demandante.

Benefícios:

Informações
Complementares:

Descrição Comercial:

Implantação de um serviço que é demanda crescente no mercado Análise dos processos inerentes ao escopo (entrada de pedidos, preparação/produção e logística de entrega Otimização e agilidade na execução de rotinas operacionais Suporte na identificação de custos e viabilidade financeira Planejamento e apoio nos treinamentos da equipe nos novos procedimentos Sugestões (se necessário) de empresas especializadas em delivery existentes no mercado.

ENTREGAS DO PRODUTO

ENTREGAS	DOCUMENTO(S) - EVIDÊNCIA(S)	Percentual
ENTREGA 1	1.1. Relatório referente à Etapa 2. Avaliação para Implantação do Delivery ou dos Ajustes Necessários na Operação, contemplando a avaliação da situação verificada e soluções propostas, conforme constante no escopo da Etapa 2 descrito na ficha técnica.	40,00
ENTREGA 2	2.1. Relatório de Encerramento referente à Etapa 3. Implementação da Consultoria para Implantação do Delivery ou dos Ajustes na Operação, contemplando bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos, contendo imprescindivelmente a análise das necessidades de adaptação das tecnologias/ferramentas, oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões. Print de tela do sistema SAS que evidencia o registro do atendimento.	60,00

DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA

Código	Dimensionamento (Respondido pelo Cliente)	Unidade
00. UGEP-00210-2019	00. O Cliente tem conhecimento absoluto do conteúdo da Ficha Técnica do Produto e está de acordo com as Condições descritas no Documento? Se a resposta for NÃO, o produto NÃO poderá ser contratado.	Sim ou Não
01. UGEP-00005-2019	01. Em que setor(es) a empresa melhor se enquadra?	Setor
02. UGEP-00006-2019	02. Em que segmento(s) a empresa melhor se enquadra?	Segmento
03. UGEP-00041-2020	03. A empresa já atua com delivery?	Sim ou Não
04. UGEP-00042-2020	04. A empresa atua por meio de aplicativos junto ao público? Observação: A consultoria não contempla o desenvolvimento de aplicativos.	Sim ou Não