



9 PASOS PARA UN DELIVERY SEGURO

UNA GUÍA DESARROLLADA CON EL APOYO DE:





UN NUEVO RETO: EL DELIVERY

Una situación de crisis puede ser una oportunidad para mejorar tu negocio y alcanzar nuevos clientes.

Revisa la posibilidad de reestructurar tus procesos para cuidar tu negocio y a toda la gente que éste impacta directamente.

SOBRE EL CONSUMO FUERA DEL RESTAURANTE

CANALES



Take Away
(Comida para llevar)



Grab'n Go



Catering

FORMA DE DISTRIBUCIÓN



Pick-Up (Retirar por ventanilla del auto).



Pick-Up (Retirar en el local).



Domicilio propio desde tu restaurante.



Domicilio propio del restaurante.

Lo más importante ante una situación de crisis va a ser cuidar a tu personal. Monitorea contagios potenciales y establece lineamientos estrictos.



**Unilever
Food
Solutions**

Support. Inspire. Progress.

PASO 1

DEFINE UNA ESTRATEGIA PARA MANTENER TU DIFERENCIAL ANTE LA CONTINGENCIA

Para lograr esto, bázate en estas 3 preguntas:



- ¿Cómo te van a encontrar tus clientes?
- ¿Cómo van a recibir tus productos y cómo van a ser consumidos?
- ¿Qué hace sentir a tus consumidores satisfechos y motivados para comprar de nuevo?



Ante una crisis, actualizarte constantemente de las normas, circulares, decretos y comunicados gubernamentales sobre procedimientos clave a tener en cuenta en tu negocio debe ser una prioridad.



INFORMA al personal externo e interno sobre los riesgos, formas de contagio, síntomas y signos individuales.



Unilever
Food
Solutions

Support. Inspire. Progress.

PASO 2

ESTABLECE PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, LIMPIEZA, DESINFECCIÓN Y CONTROL EN EL EQUIPO USADO PARA EL SERVICIO A DOMICILIO.

Enfócate en los siguientes puntos:

- Realiza una bitácora con el nombre y hora en la que se mencione el horario y producto que fue entregado al repartidor.
- Evita la entrada de personal externo y monitorea con termómetro a distancia la temperatura corporal de todos los colaboradores (que no sobrepase 37.5°C).
- Define protocolos de desinfección del equipo utilizado para los delivery.



ASEGURARSE

de que el domiciliario tenga un kit de protección con agua jabonosa o alcohol etílico (70%), toallas desechables y bolsa para residuos.



**Unilever
Food
Solutions**

Support. Inspire. Progress.



PASO 3

REFUERZA TUS PROCESOS Y PROTOCOLOS DE HIGIENE



Mantén en la cocina una frecuencia de lavado de manos cada que sea necesario o cada hora, cada 60 minutos durante 20 segundos.



Señalar los puntos de lavado de manos que deben de contar con alcohol en gel, junto con señalizaciones que recuerden el distanciamiento social de 1.5 metros y las maneras correctas de estornudar y toser.



El área de entrega de cada domicilio debe ser aseada después de cada despacho y debes aplicarle un proceso de limpieza y desinfección profunda cada que sea necesario o cada hora.



Unilever
Food
Solutions

Support. Inspire. Progress.



El uso de tapabocas y guantes debe ser obligatorio al manipular alimentos. Recuerda que se debe respetar la distancia social de 1.8 metros.



Usa métodos de pago online a través de códigos QR, transferencias bancarias o usa una terminal bancaria sin contacto (desinféctalo después de cada uso).



El espacio entre personas debe ser de 1.8 metros. Suministra un área para lavado de manos que cuente con alcohol en gel y jabón antibacterial.



ASEGÚRATE

de informar a tus clientes y a todos tus colaboradores sobre tus protocolos usando imágenes



Unilever
Food
Solutions

Support. Inspire. Progress.

PASO 4

REVISA MUY BIEN TU MENÚ



- Prioriza los platos que te ofrezcan el mejor margen, recuerda que el costo del envío afectará tus ingresos.
- Revisa cuáles platos se adaptan mejor al viaje.
- Evalúa si modificar la receta de algún plato puede mejorar su efectividad como domicilio.
- Ten en cuenta que tu propuesta de servicio a la mesa puede variar de la que entregues a domicilio.



EN TIEMPOS DE CRISIS las personas tienden a consumir platos que se conocen como comida casera y reconfortante. No dudes en ofrecer los eternos favoritos, los postres y dulces no pueden



Unilever
Food
Solutions

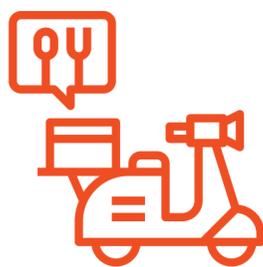
Support. Inspire. Progress.



Los mejores platos a domicilio.

Aquí te mostramos algunos platos que ante un marco internacional pueden ser recomendables o no para ser enviados a domicilio:

TAPAS O CANAPES	PAPAS FRITAS	VEGETALES GRILLADOS	HAMBURGUESA	LASAÑA
RISOTTOS	CARNE A LA PARRILLA TERMINO BIEN COCIDO	PAPAS BRAVAS	TACOS	ENSALADAS
CARNES A LA PARRILLA	EMPANADAS DE QUESO	POLLO A LA PARRILLA	CARNES EN SALSA	SUSHI
	AROS DE CEBOLLAS	PURÉ	PASTEL DE PAPA	SANDWICH FRÍO
	AROS DE PESCADO	PESCADOS	NACHOS	TACOS
		PAPAS AL HORNO	WRAPS	POLLO ASADO
		CREMA DE TOMATE	POSTRES EN VASITO	CARNE AL HORNO O CON SALSAS
			BROWNIE	PASTAS
			SANDWICH CALIENTE	PECHUGA EN SALSA
				BROCHETAS
				ARROZ CON POLLO
				PIZZA



NO VIAJA BIEN

VIAJA BIEN



Unilever
Food
Solutions

Support. Inspire. Progress.

PASO 5

EVALÚA EL TIPO DE EMPAQUE A UTILIZAR

TEN EN CUENTA AL EMPACAR LOS ALIMENTOS:

- Cuidar la temperatura de servicio.
- Cuida que la presentación de la comida sea agradable y que el empaque utilizado sea del material y del tamaño más apto para el transporte.
- Empaca el alimento con bolsa, se sugiere usar empaques biodegradables para evitar contaminar de sobre manera, usar "stickers" como sello de garantía de no apertura en el transporte .
- Generar un mensaje de sostenibilidad, ya existen opciones sin plástico en el mercado.
- Suma el costo de los empaques utilizados al costo individual de cada plato.



EL USO DE PORCIONADOS

aumenta la percepción de higiene y organización. Además son recomendados como productos de bioseguridad.

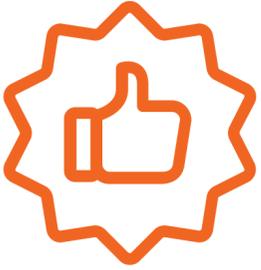


Unilever
Food
Solutions

Support. Inspire. Progress.

PASO 6

REALIZA PRUEBAS PILOTO DE TUS ENTREGAS



Ante cualquier contingencia es necesario que reacciones rápido. Pero recuerda, nunca debes dejar atrás la reputación de tu marca.

Busca realizar pruebas sencillas como:

- Evaluar la presentación del platillo y los empaques utilizados.
- Haz un pedido en tu hogar para evaluar la calidad general de la entrega.
- Haz un registro de los tiempos de recepción del pedido, despacho y entrega en tu operación. Un tiempo de entrega corto va a ser un gran diferencial.



MANTÉN un registro de entregas de clientes con dirección y teléfono como referencia en caso de ser necesaria la trazabilidad por parte de salubridad.



Unilever
Food
Solutions

Support. Inspire. Progress.



PASO 7

PROMOCIONA TU RESTAURANTE



Aunque estar en las plataformas de domicilios más relevantes te ayudará a posicionarte en el mercado, es igual de importante que llames la atención de tus comensales a través de tus propias comunicaciones y redes sociales. Así podrás incentivarlos a pedir desde ambos frentes.



CONSUMIDOR



PLATAFORMA DOMICILIOS



RESTAURANTE



RESTAURANTE



PLATAFORMA DOMICILIOS

Otras estrategias para captar nuevos consumidores son:

- La reducción total o parcial del costo de envío.
- Nuevos combos con más productos.
- Fomentar bebidas y postres.
- Unirse a promociones usando un método de pago o con entidades bancarias que le ayuden en la promoción.
- Unirse a una plataforma de beneficios a clientes frecuentes y plataformas digitales de delivery.
- Diversifica tus redes y responde a comentarios de tus clientes.



Unilever
Food
Solutions

Support. Inspire. Progress.

PASO 8

AGREGA DETALLES
QUE TE HAGAN DIFERENTE



Una buena forma de llevar la experiencia de tu restaurante a casa es añadir pequeños obsequios que fidelicen y valoren a tu cliente, algunas opciones pueden ser:

- Botellitas de gel o toallitas desinfectantes.
- Una nota escrita a mano agradeciendo el pedido.



SABEMOS que las compras a través de domicilios han aumentado hasta un 35%. Recuerda que con UFS como tu aliado puedes encontrar blogs y videos con información de este tema en nuestra página [ufs.com](https://www.ufs.com)



Unilever
Food
Solutions

Support. Inspire. Progress.

PASO 9

ENFÓCATE EN LOS RESULTADOS



Ante cualquier contingencia esfuérate mucho por ser minucioso con los resultados financieros y operativos. Deberás estar listo para volverte más flexible y reaccionar rápido.

Reúnete con tu equipo para revisar estos temas:

- ¿Cuál será la nueva estructura de costos?
- ¿Cómo mejorar los canales de comunicación digitales?



LA CALIDAD Medir resultados de redes sociales para poder atraer mayor cantidad de deliveries



UNA GUÍA DESARROLLADA CON EL APOYO DE:



Unilever
Food
Solutions

Support. Inspire. Progress.



winterhalter®

UFS ACADEMY