



15 CONSEJOS — PARA UN SERVICIO A DOMICILIO EFECTIVO

Si has escuchado eso de que **“todo lo que tiene éxito se profesionaliza”**, pues es exactamente lo que ha sucedido con el negocio del servicio a domicilio. Una experiencia para tus comensales y un negocio que te permitirá generar hasta un 40% de rentabilidad sobre tu menú.

En este descargable te mostraremos **15 consejos para que implementes con éxito una estrategia de ventas a través del delivery.**

¡Empecemos!



Unilever
Food
Solutions

#1

PRIMER CONTACTO EL REPARTIDOR

Si ya tienes implementado un servicio a domicilio propio o contratado como lo pueden ser apps móviles, podrás tener bajo tu cuidado la presentación del repartidor o preguntar a tu proveedor del servicio a domicilio cuáles son las medidas de seguridad e imagen personal que proyecta ante tus comensales.



Aquí te enumeramos varias de las características básicas a la hora de cuidar ese primer y único contacto personal que tienen los clientes con tu marca durante el delivery:



**Unilever
Food
Solutions**



1.

USO PERMANENTE
DEL TAPABOCAS.



2.

RESPETO POR LA
DISTANCIA SOCIAL
DE MÍNIMO 1,5 METROS.



3.

USO DE GEL ANTES Y DESPUÉS
DE LA ENTREGA, **TANTO PARA**
REPARTIDORES COMO PARA
CONSUMIDORES.



Unilever
Food
Solutions

● **4. Mantener las entregas sin contacto en la medida de lo posible:**

- Algunos restaurantes están optando por enviar con el repartidor una pequeña mesa plegable que ubican frente de la casa del comensal para dejar sobre ella la orden y esperar a que el cliente la tome.
- En otros casos, los repartidores optan por dejar el pedido en la puerta para disminuir el contacto persona a persona.

● **5. Uso de guantes de nitrilo**

Estos son de mayor resistencia y protegen tanto al domiciliario como al comensal, deberán cambiarse cada 6 horas y se pueden limpiar con alcohol o gel antibacterial.

● **6. Hacer pagos por internet:**

- Gracias a las aplicaciones móviles tus comensales no tendrán que hacer el pago presencial.
- Tú mismo podrás promocionar nuevas formas de pago digital como transferencias bancarias o pagos en tu sitio web.
- Si no cuenta con estas modalidades, podrás contactarte con tu cliente para saber cuánto es el cambio en efectivo que debes entregarle al facturar el pedido.



**Unilever
Food
Solutions**

#2 PIENSA EN EL EMPAQUE



Hoy más que nunca el empaque de producto refleja tu concepto de negocio ante tus comensales, ya que de todos los momentos de contacto con tu marca durante el servicio a domicilio, solo en dos de ellos tu marca tendrá presencia física, el primero será con el repartidor y el segundo con tus productos.

Imagina a tus clientes en casa o en un ambiente fuera de tu control mientras esperan por la comida, que luego de ser entregada se quedará con ellos.

Por eso, los empaques son clave durante el delivery. Estos deberán proteger la inocuidad alimentaria, la asepsia y las temperaturas.



Unilever
Food
Solutions

Te presentamos 3 opciones que le darán a tu marca visibilidad y un diferencial.



1. Cajas plegadizas

Estas cajas podrán diseñarse en diferentes tamaños, son ideales para conservar el calor y llevarán tu imagen de marca.



2. Empaques al vacío

Esta es una novedosa alternativa para que tus clientes puedan experimentar con tus preparaciones, podrás enviar las mezclas de tus recetas de bebidas o postres para que tus clientes terminen la preparación en casa.



3. Ramekin

Recuerda que los aderezos son los reyes del delivery. Esta es otra oportunidad que tienes de mostrar tu concepto de marca, tanto con preparaciones de dips o recetas propias como para utilizar el mismo empaque e imprimir la imagen de tu negocio en los envases.

Es importante que siempre pienses en los aderezos y que agregues en el servicio porciones individuales de salsa. Las infaltable siempre serán la mayonesa y la salsa de tomate.



Unilever
Food
Solutions

#3 FOCO EN EL TIEMPO DE **TRANSPORTE**

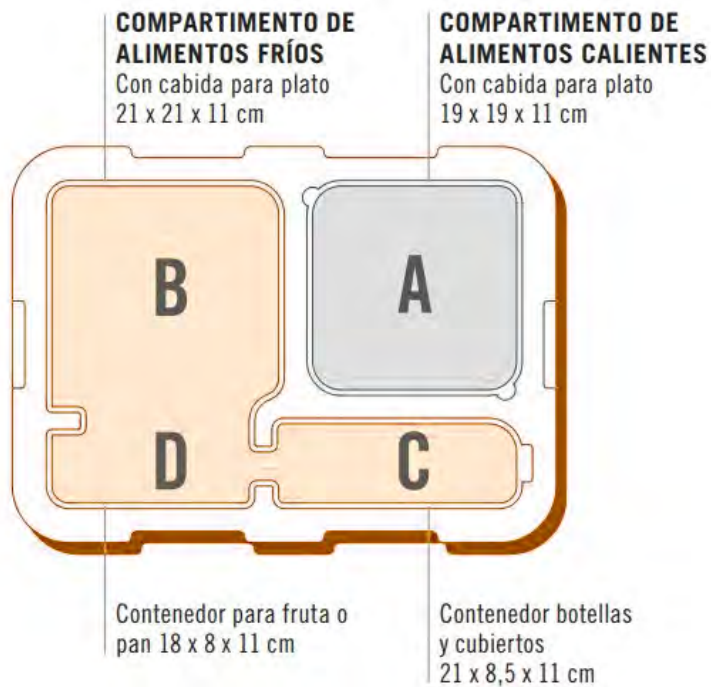


Para tus comensales todo el proceso del pedido debe ser perfecto, sobre todo al tratarse de la temperatura de la comida. **Lo ideal es que cada pedido no tenga una demora mayor a 40 minutos, entre menos tiempo es aún mejor la experiencia.**



Unilever
Food
Solutions

Te mostramos las cajas de transporte con aislación gradual, están diseñadas para empacar una comida completa: plato caliente, plato frío, pan, bebida, fruta y cubiertos.



Si tienes un alto flujo de comidas completas a diferentes temperaturas, esta idea puede ser tu mejor opción.



Unilever
Food
Solutions

#4

QUE TU NEGOCIO SEA TAN **INNOVADOR COMO SEA POSIBLE**

El hecho de que ya estés vendiendo o viendo la opción de hacerlo a través de servicio a domicilio, ya es un buen indicio de que la expansión de tu negocio va por buen camino.

En este momento la competencia es más ardua que nunca ya que los comensales cuentan con una amplia gama de opciones, es muy importante que tu servicio sea de la más alta calidad.



**Unilever
Food
Solutions**

En esta búsqueda trata siempre de mantener 3 estándares:

1.

Calidad de ingredientes para lograr platillos de primer nivel.

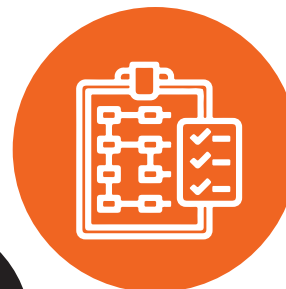
2.

Calidad del servicio siempre pensando en tu cliente como el centro de la operación.

3.

Precios amigables y competitivos.

El hecho de ser innovador no quiere decir que debas invertir en ultra tecnología, se trata de que evoluciones al mismo ritmo que lo hace el mercado. Escucha a tus comensales y evoluciona con ellos.



**Unilever
Food
Solutions**

#5

CONSIGUE UN EQUIPO DE **TRABAJO EXCEPCIONAL**

Tener un servicio a domicilio implica la ayuda de varias personas, revisa sus perfiles y céntrate en esas habilidades que necesitas.

- El equipo de cocina jugará un papel fundamental y deberá:



Ser apasionado por la cocina.



Ofrecer productos de alta calidad.



Buscar alternativas de ingredientes para disminuir costos.



Trabajar a contrarreloj.



**Unilever
Food
Solutions**

**Un asistente de cocina
ayudará al cocinero con
todas las preparaciones.**



**Alista los
ingredientes
desde antes de la
preparación.**



**Mantiene la limpieza
y las porciones
de ingredientes
listas.**



**Debe ser ágil y
tener conocimiento
sobre manejo
de utensilios.**



**Puede ser la misma
persona encargada
del empaque de
los pedidos.**



**Unilever
Food
Solutions**

Coordinador de piso, es la persona que está pendiente de la recepción, difusión y despacho de los pedidos.

- Hace seguimiento de las entregas.
- Vela porque los pedidos estén completos y despachados bajo todos los estándares de calidad.
- Está pendiente de actualizar el estado de los pedidos, sabe cuántos son nuevos, cuántos están en proceso y cuántos han sido entregados al repartidor.



**Unilever
Food
Solutions**

Administrador, es quien está encargado de mantener todo lo que se necesita durante la operación.

- Compra de productos.
- Estado del inventario.
- Control de horarios del equipo.
- Revisión de estándares de calidad y aseo.



**Unilever
Food
Solutions**

#6

INVIERTE EN TU EQUIPO DE TRABAJO



Tu staff es una parte fundamental en la cadena de procesos, por eso, invierte en ellos con herramientas cómodas que agilicen sus tiempos de trabajo.

AQUÍ TE DAMOS UNOS TIPS:

- Analiza cada rol de trabajo dentro de tu local como parte del proceso de producción de los domicilio.
- Mide los tiempos de cada miembro en la ejecución de su trabajo.
- Valora la relación equipos o utensilios versus disminución del tiempo.
- Realiza un balance del costo entre la adquisición de esos ítems y el volumen de pedidos adicionales que podrías vender si los implementas en tu negocio.



Unilever
Food
Solutions

#7 ACCIONES DE MERCADO

Busca tácticas de marketing que ayuden a publicitar el menú, los precios, la cobertura, los medios de contacto y los horarios de atención.

Cuenta con estas herramientas a la hora de buscar más clientes:

- Google My Business:

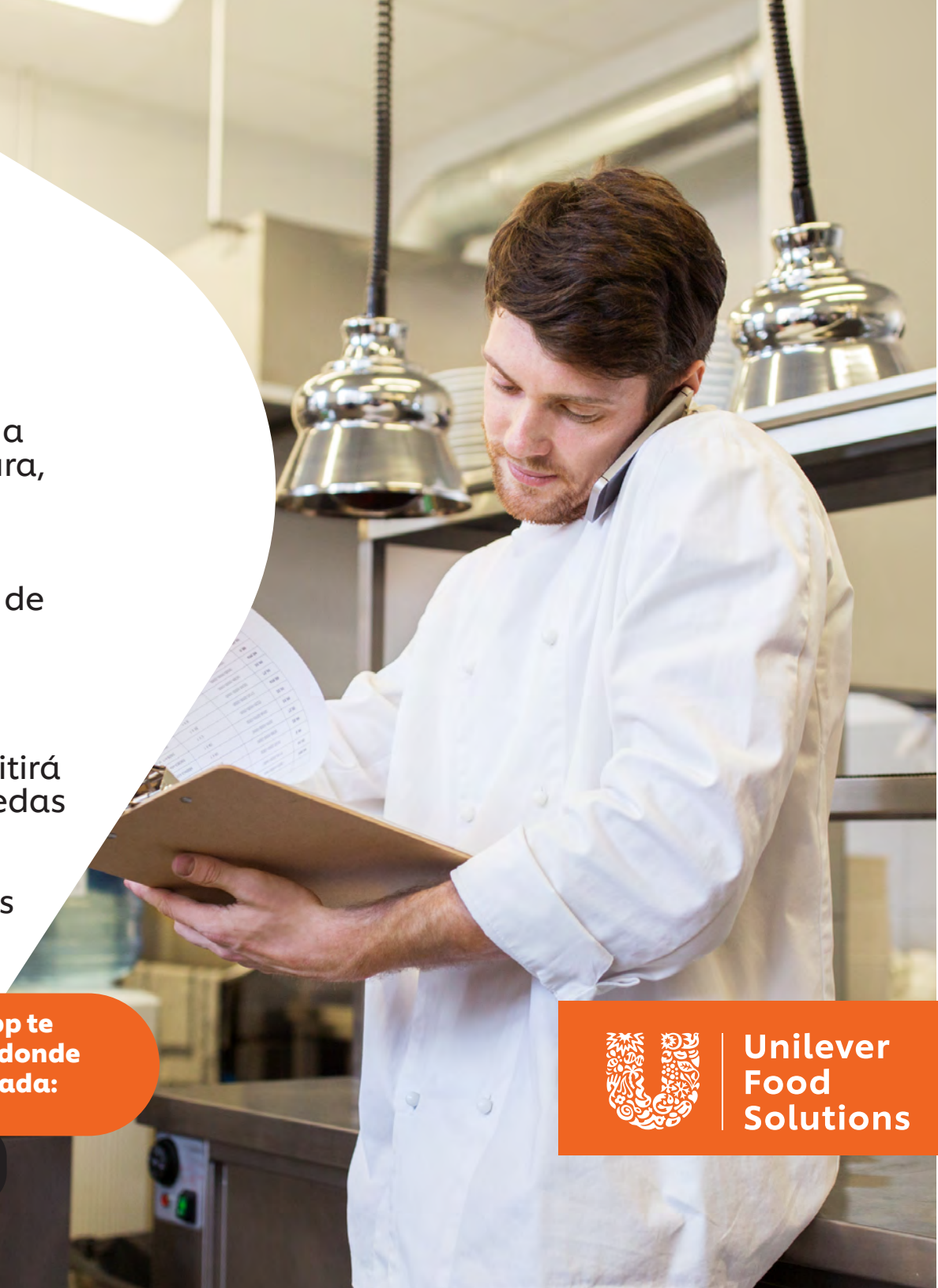
Es una herramienta gratuita que te permitirá mostrar tu empresa dentro de las búsquedas de Google y de Google Maps para que te conectes con tus clientes vía directa. Deberás crear tu cuenta y seguir todos los pasos para empezar a tener visibilidad.

Si quieres conocer cómo utilizar esta app te invitamos a nuestra sección de webinars donde podrás ver gratis esta charla especializada:

Ver webinar
Google My Business 



Unilever
Food
Solutions





Redes sociales

Se han convertido en grandes plataformas para contar la historia de tu marca, debe haber un buen trabajo de producción de contenidos, video y fotografía, pero seguramente que si lo empiezas a implementar sumando inversión en pauta tu negocio va a tener visibilidad.

Nota: aprovecha el auge de TikTok, una red social donde el video es la clave y podrás llegar a mucha gente gratuitamente.

WhatsApp business

Es la versión para negocios de WhatsApp, te permitirá poner una etiqueta a cada uno de tus clientes para que puedas saber si son frecuentes o potenciales y así dirigir un mensaje único a ellos.

También te servirá como un canal de atención al cliente, recepción de pedidos y relacionamiento directo.





#8

LA CLAVE ESTÁ EN **LA CERCANÍA**



**Como recomendación es
mejor que tu servicio a domicilio
sea máximo de 2 km a la redonda.**

Explora el mercado que te rodea, conoce a tus competidores, entiende lo que hace falta y escucha a los comensales. Todo este proceso te dará la suficiente información para que sean tú y tu negocio los que cubran las necesidades locales.



**Unilever
Food
Solutions**

- Posiciona tu servicio por encima de lo que tus consumidores ya conocen gracias a la cercanía y superar lo que es tradicional para ellos.
- Si tu objetivo es alcanzar ubicaciones más lejanas y ves oportunidades de expansión en otras zonas, entonces, abre un punto en esa zona y no expongas la calidad de lo que has construido.



Unilever
Food
Solutions

#9 ENTRE APPS DIGITALES Y Y LA CREACIÓN DE TU PROPIO SERVICIO

Esta es una duda que muchos locales tienen; nuestra sugerencia es que intentes hacer un híbrido entre ambas ideas.

Las ventajas que te da darte de alta en una de estas apps de domicilios son:

- El beneficio de apoyarte en el posicionamiento y reconocimiento de marca con el que ellas ya cuentan.
- Entrar a jugar como proveedor dentro de su gran base de datos.
- Ser visible en sus plataformas digitales.

Mientras que si creas tú propio servicio deberás:

- Hacer mayores esfuerzos por conseguir visibilidad.
- Ser tú mismo quien controle todo el proceso de entrega.
- Controlar los medios de pago y ganar sin darle un porcentaje a alguien más.



**Unilever
Food
Solutions**

#10 CONSTRUYE MARCA

Al tener claro tu diferencial, tu imagen corporativa y los procesos de tu negocio, vas por buen camino hacia la construcción de tu marca.

Ten en cuenta este ecosistema digital y lleva tu negocio a otro nivel:

Uso de medios propios:

- **Sitio web.**
- **Blog.**
- **Email marketing.**

Presencia en medios ganados:

Redes sociales

- Comentarios de tus clientes en plataformas digitales.
- Interacciones tales como el número de veces en las que se comparten tus publicaciones o las menciones que hagan de tu negocio en internet.

Inversión en medios pagados:

- Son todos aquellos donde haces esfuerzos pagos como Google Ads o redes sociales.



Unilever
Food
Solutions

#11

CUIDA TU REPUTACIÓN



El 90% de los usuarios de internet entran a Google para ver las reseñas de otros usuarios cuando van a adquirir un producto o servicio, por eso, trabajar por conseguir buenos comentarios en las redes sociales, en Google My Business y en tu sitio web es una valiosa herramienta de ventas.

Descubre cómo lograrlo en nuestro webinar gratuito:

Ver webinar
Google My Business 

El relacionamiento que puedes crear con tus clientes en WhatsApp Business o por e-mail te ayudará a contactar a tus usuarios luego del servicio y pedirles una reseña en un momento caliente, es decir, cuando ellos están felices por su compra.



**Unilever
Food
Solutions**

#12

TAMBIÉN CUIDA TU REPUTACIÓN EN **LOS MARKETPLACE**

Los Marketplace son los centros comerciales online, son plataformas digitales donde diferentes restaurantes podrán anunciar sus menús y el cliente final tendrá todo un abanico de ofertas para elegir.

Las apps de delivery son un ejemplo de estos Marketplace y aquí es donde empiezan a jugar los tiempos de entrega y la operatividad de tu servicio. Entre mejores reseñas tengas, más competitivo serás.



**Unilever
Food
Solutions**



#13

GOOGLE ES **TU ALIADO**

Ya hemos hablado de algunas herramientas en las que puedes invertir como las redes sociales o los anuncios en Google Ads, pero también existe una gran oportunidad de conseguir un buen posicionamiento en Google de forma orgánica, es decir, gratis.

Son varias las herramientas que debes tener para lograrlos, pero seguramente será una opción que te dará resultados a largo plazo.

Entre esas herramientas que debes tener en cuenta:

- **Tu sitio web.**
- **Las palabras clave con las que quieras posicionarte.**
- **Estrategias de contenido.**
- **Estrategias promocionales.**



**Unilever
Food
Solutions**

#14 PROTEGE LOS DATOS DE **TUS CLIENTES**

- El costo de todas las actividades que debes realizar para obtener los datos de tus clientes es el trabajo de muchos esfuerzos que haces con tu marca, por eso es tan importante proteger los datos que ellos te comparten.
- Las bases de datos son herramientas poderosas para incrementar tus ventas y establecer unas políticas de protección mostrará una cara transparente de tu negocio.



Unilever
Food
Solutions

**Si quieres saber más sobre temáticas
que te ayudarán a llevar tu servicio a
domicilio a otro nivel:**

Aprende con nosotros



**Unilever
Food
Solutions**

Síguenos en:



@FoodSolutionMX

Unilever Food Solutions México

www.unileverfoodsolutions.com.mx

2021