

APRENDA COMO TRANSFORMAR O SEU DELIVERY EM UMA MÁQUINA DE RECEBER PEDIDOS

A estratégia simples e indispensável dos maiores deliveries do mercado, finalmente revelada, para você **ALAVANCAR** o seu restaurante do dia para noite, com **MUITOS PEDIDOS** todos os dias. **Garantido!**

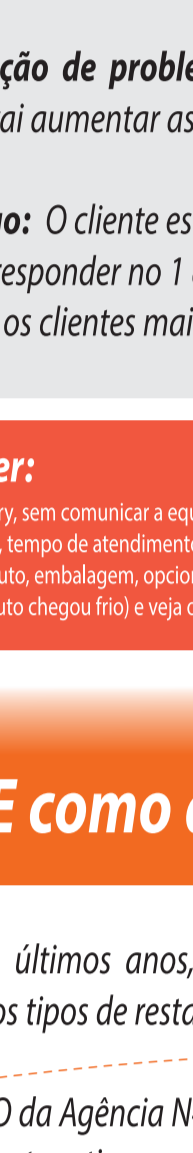


Boa leitura!

Este eBook é um **PDF interativo**. Isso quer dizer que nele você vai encontrar links **chaveiros** para navegar em outros conteúdos.

Nosso objetivo é te ajudar na sua jornada de conhecimento trazendo conteúdos que completem o aprendizado do tema.

Esperamos que nossas dicas **te ajudem** a aproveitar o máximo esse conteúdo.



Copyright 2021/22 - Agência N4 - Onbot - Todos os direitos reservados

1 Boa experiência de compra do cliente

A **experiência de compra do cliente** é um dos fatores mais importantes para aumentar as vendas no delivery, já que, se ele tiver uma experiência ruim, dificilmente voltará a comprar com você. Segundo pesquisa da Qualibest em parceria com a Agência N4, 78% das pessoas deixam de comprar no delivery se tiverem uma experiência ruim.

Por isso, alguns pontos devem ser levados em consideração:

Não atrasar entregas: Um atraso pode fazer os seus clientes migrarem para a concorrência, por isso organize os processos na cozinha, trace uma estratégia de rotas de entrega e treine sua equipe.

Evitar erros nos pedidos: Esse é, certamente, um dos maiores motivos de reclamação de clientes. Preste atenção ao que foi pedido.

Bom atendimento na resolução de problemas: Leia as reações do seu cliente e se adapte conforme a necessidade de cada um. Isso vai aumentar as chances dele comprar com você novamente, apesar da situação.

Nunca deixe o cliente no vácuo: O cliente está faminto, e a pior coisa é não receber uma resposta na hora. Ter que aguardar o seu atendente responder no 1 a 1, em horários de pico, seja no WhatsApp e demais redes sociais, é insano e um dos pontos onde os clientes mais desistem e acabam buscando seu concorrente.

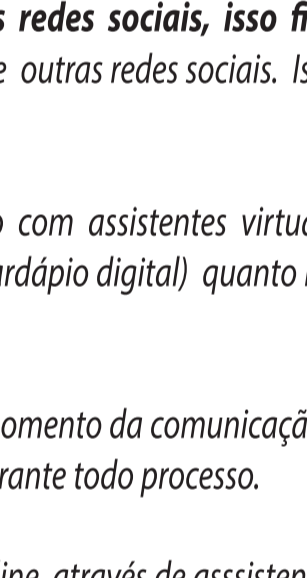
O que você precisa fazer:

- Faça um pedido em seu próprio delivery, sem comunicar a equipe e experimente a jornada como se fosse um cliente;
- Analise todo processo desde a compra, tempo de atendimento à entrega;
- Analise também, como chegou o produto, embalagem, opcionais, mimos, etc;
- Relate um problema (exemplo: o produto chegou frio) e veja o tempo e procedimento da equipe quanto a resolução.

E como descobrimos isso?

TESTANDO E VALIDANDO nos últimos anos, mais de 1400 estabelecimentos de food service (hamburguerias, pizzarias, lanchonetes e todos os tipos de restaurantes delivery), espalhados pelo Brasil.

Eu sou o **Marco Nogueira**, CEO da Agência N4, especialista em marketing para deliveries, com mais de 3370 clientes ativos no Brasil. Tenho ajudado centenas de empresas a aumentarem vendas e LUCRO, através de estratégias para fortalecer suas marcas e dominarem a triade do delivery: **PRODUTO, EMBALAGEM E ENTREGA**.



Sei que aumentar as vendas no delivery de alimentos, é um grande desafio para todo empreendedor de food service, não importa o tamanho do negócio, e com a concorrência cada dia maior, criar e manter **um diferencial** passa a ser uma estratégia necessária de sobrevivência.

Uma pesquisa do Sebrae, em parceria com a Abrasel, indicou que, antes da pandemia, 44% dos empresários adotavam o delivery. Agora, esse percentual subiu para 76%. Ou seja, **o boom é real e é agora**.

As estratégias reveladas aqui, são essenciais para o futuro de qualquer delivery. Possuem o poder de revolucionar o dia para a noite, com foco em atrair novos clientes, estimular os já fidelizados a comprarem mais e com mais frequência e, receber pedidos automaticamente, todos os dias.

Acredite, coloque-as em prática antes do seu concorrente e garanta o seu negócio!

2 Tenha seu próprio canal direto de vendas no mercado delivery

Para atrair mais clientes, é preciso ter condições de realizar um bom atendimento e hoje, a forma mais eficiente de receber pedidos é por **aplicativo próprio de delivery**.

Ainda vejo muitas empresas do mercado delivery olhando para o App da moda: iFood, Uber Eats, Delivery Much entre outros, tentando prosperar e construir uma marca mais forte, nesse terreno alagado, caro e cheio de concorrentes, esquecendo de diversificar seus canais de atendimento.

Saiba que além dos marketplaces, os estabelecimentos com delivery de maior sucesso, são os que possuem sua própria plataforma de gerenciamento de pedidos, com total controle da situação. Simples assim.

Esse é o grande diferencial de alavancagem nas vendas e pedidos todos os dias, pois:

Não terá problemas com linhas ocupadas e anotações manuais de pedidos; Não precisará enviar ou falar o cardápio para cada cliente; Passará uma imagem mais profissional; Poderá fazer a gestão de pedidos com mais facilidade em um só lugar; Base de clientes para traçar as melhores estratégias de vendas de acordo com seu público.

Cardápio Online: onde o cliente mesmo efetua os pedidos; **Agendamento de pedidos:** é possível agendar pedidos e datas e horários específicos ou reservar mesas; **Cupom de desconto (Vouchers):** as promoções são personalizadas de acordo com suas necessidades; **Programa de Fidelidade:** após o cliente participar do programa, a frequência de retorno é maior que 30%; **Acompanhamento dos pedidos:** o cliente consegue acompanhar cada passo do pedido, em tempo real; **Impressão automática na cozinha:** o intervalo entre pedidos é curto por isso você ganha muito mais tempo; **Dashboard:** relatórios completos com um clique (produtos mais vendidos, clientes inativos, etc);

Com um sistema eficiente, é possível proporcionar um atendimento diferenciado e otimizar todos os processos. Se o seu negócio ainda não possui, lhe indico o mais novo, fácil, moderno e seguro sistema de delivery, e o melhor, sem comissões ou mensalidades, **apertando AQUI!**

Após ter o sistema, incentive que o cliente faça seus próximos pedidos direto no seu delivery próprio, visto que, no marketplace, o nível de concorrência é extremamente alto. Ainda, ensine nas suas redes sociais como o cliente pode efetuar o pedido e o link de acesso ao delivery, mostre que está disposto a ajudar.

O que você precisa fazer:

- Conectar seu gerenciador de pedidos com cardápio on-line, otimizá-lo e automatizá-lo no WhatsApp e demais redes sociais;
- Faça listas de transmissão de seus clientes através do WhatsApp Business, e solicite que eles gravem o número do seu delivery no celular;
- Faça boas fotos e descrições para seu cardápio digital conquistar os clientes com imagens e textos. Isso aumenta as vendas em até 38%.

3 Delivery online e a relação com o cliente

O objetivo de qualquer empresa, especialmente no delivery, é criar uma relação mais próxima com o cliente, de modo a fidelizá-lo com pedidos recorrentes. **Com as redes sociais, isso fica ainda mais prático**, pois os clientes podem ser feitos através do WhatsApp, Facebook e outras redes sociais. Isso cria um canal de comunicação ainda mais direto com o cliente.

Segundo nossas pesquisas, 86% dos entrevistados consideram que o atendimento com assistentes virtuais melhoram a experiência por ser mais fácil e ágil, tanto na escolha do pedido (cardápio digital) quanto na resolução de perguntas e respostas recorrentes.

Ao virtualizar o processo, a chance de erros diminui, visto que não existe "ruído" no momento da comunicação. O pedido está registrado e confirmado pelo próprio cliente, podendo ser consultado durante todo processo.

Nossas pesquisas concluíram que deliveries que automatizaram seus atendimentos online, através de assistentes virtuais, possuem um faturamento 77% maior.

Investir em assistentes virtuais, permite aos funcionários mais produtividade, uma vez que as atividades mais comuns são realizadas automaticamente pelo sistema. Resta aos humanos apenas os problemas mais complexos e que não podem ser resolvidos de forma automática.

Pedidos pelo WhatsApp: Configurar um atendente virtual para o seu negócio, capaz de enviar o seu cardápio digital automaticamente, ao mesmo tempo e em segundos, para todos os clientes.

Pedidos demais redes sociais: Seus clientes podem comprar pelo Facebook acessando seu cardápio digital pela sua fanpage ou interagindo com seu assistente virtual via mensagens (Messenger). Pelo Instagram basta inserir o link de seu cardápio digital em seu perfil/bio.

Embalagens: Uma boa embalagem atrai a atenção, fortalece a sua marca, incentiva o consumo e indicação, gerando mais lucro. Além de atrativa, ela deve também ser adequada para o tipo de alimento que você está vendendo, evitando com que os alimentos se misturem, desmanchem ou vazem.

Lembre-se de agregar valor, com algo a mais, seja um mimo, cartão de agradecimento escrito a mão, cartão de visita ou uma imagem com QRCode do cardápio digital, já gera uma experiência diferenciada, que faz o consumidor lembrar do restaurante, ter disposição para um feedback ou indicá-lo aos amigos. Não veja isso como um gasto a mais, e sim, como um investimento extremamente necessário.

O que você precisa fazer:

- Baixe e utilize o WhatsApp Business para o seu negócio. Isso é essencial;
- Configure uma mensagem automática no seu WhatsApp Business, dando boas vindas e informando o link do seu cardápio digital;
- Aproveite e insira com detalhes o endereço, horário de atendimento, etc. Isso trará credibilidade e mais informações para seus clientes;
- Faça uns cartões de visita com QRCode de seu cardápio na frente com sua logo e no verso, escreva uma mensagem de agradecimento.

4 Divulgação perfeita de crescimento

"Para ser lembrado, você precisa ser visto". Sendo assim, após possuir a estrutura interna (cardápio digital com gerenciador de pedidos) pronta para atender a demanda online, é necessário manter postagens regulares nas redes sociais com um feed atraente e compartilhá-las com o seu gerenciador, despertando a atenção de pessoas que gostam do tipo de comida que você vende. Evite deixá-los sem resposta ou não valorizar os comentários, marcações e engajamento que geram nas redes sociais.

Envie mensagens para vários clientes do seu delivery, utilizando uma **lista de transmissão** do WhatsApp. Através dela, você consegue enviar mensagens individualizadas para cada cliente de forma rápida e de uma vez só. Os clientes até você mesmo como consumidor adora economizar. Assim, disponibilize as famosas promoções que atraí vários olhares e compartilhamentos.

Também, para atingir mais clientes, dentro do seu público alvo, é indispensável utilizar-se das mídias pagas, não apenas desenvolver a presença digital de forma orgânica. Isso para que o seu serviço chegue cada vez mais rápido, na hora e momento certo que seus clientes têm fome. O objetivo é que eles possam conhecer e indicar seu restaurante para mais pessoas.

Esta presente nas redes sociais: Se pegarmos as duas principais redes sociais, o Instagram e o Facebook, é possível usar e abusar de todas as ferramentas disponíveis em cada uma: ampliar sua comunicação através dos stories, compartilhar seu cardápio, abordar as vantagens que oferece em relação à concorrência, no feed. Você pode criar vídeos mostrando o preparo de cada prato, entre outras inúmeras ações. Tudo isso para o ponto mais importante: engajar seus consumidores.

Utilize listas de transmissão: Em seu WhatsApp Business é possível criar listas dos seus clientes e através dessas listas, manter o cliente mais próximo, além de compartilhar promoções exclusivas. Segundo nossos testes, essa prática corresponde 70% de todas as vendas de recorrências. Evite fazer spam, enviando mensagens repetidas e indesejadas. Portanto, o ideal é enviar ofertas com produtos que têm pouca saída ou em dias mais parados.

Utilize as mídias pagas para aparecer: Quando você divulga o seu serviço ou produto de forma orgânica em sua página do Facebook, apenas cerca de 6% das pessoas que estão conectadas e curtiram a sua página conseguem visualizar o conteúdo, um algoritmo cada vez menor. Além de injetar verba, a grande chave dos anúncios patrocinados está em atingir as pessoas certas no momento certo.

O que você precisa fazer:

- Crie posts para suas redes sociais, pelo menos duas vezes por semana, com conteúdos que atraiam e se relacionem com seus clientes;
- Faça listas de transmissão de seus clientes através do WhatsApp Business, e solicite que eles gravem o número do seu delivery no celular;
- Crie campanhas pagas com conteúdos coerentes, público e horário ideal para que você alcance o seu objetivo mais rápido.

Organograma

O delivery online já é uma necessidade para todas as empresas. Os clientes exigem formas mais práticas e eficientes de fazer pedidos, e o universo online está dominando os sistemas de delivery.

Depois de todas as dicas e informações que compartilhei aqui, chegou a hora de começar a elaborar suas estratégias. É o momento perfeito para otimizar a atuação do seu delivery e, consequentemente, trazer mais lucro para o seu negócio. Tenho certeza que essas estratégias irão te ajudar a aumentar suas vendas, bem como fixar sua marca na cabeça do público consumidor.

Agora, se você não consegue corrigir isso e se diferenciar de seus concorrentes para movimentar ainda mais o seu delivery, relaxa. Saiba que o próximo passo é o mais incrível de todos, é nele onde vamos "linkar" todas as peças do quebra-cabeça e você vai entender de uma vez por todas o que é uma explosão de pedidos em seu negócio.

No botão abaixo, antes de ir para o seu próximo passo, simplesmente desative as notificações do seu celular, se desligue do mundo, porque tem horas que a gente não consegue ter o resultado que gostaria, porque deixamos as coisas simplesmente irem acontecendo, tirando nosso foco e simplesmente perdemos os melhores momentos.

Não perca o melhor momento que será o próximo passo, tenho certeza absoluta que será um divisor de águas no seu negócio. Então corre, aperte o botão abaixo que te espero lá! ;)

Aperte no botão acima para iniciar o diagnóstico gratuito do seu delivery!

QUERO IR PARA O PRÓXIMO PASSO E TER UMA EXPLOÇÃO DE PEDIDOS EM MEU DELIVERY!

(11) 95662.9048 (São Paulo) - (51) 99824.4150 (Porto Alegre) - (53) 99991.4567 (Região Sul/RS)
E-mail: contato@marconogueira.com.br Site: https://www.marconogueira.com.br/
Copyright 2021/22 - Agência N4 - Onbot - Todos os direitos reservados

