



Durante a pandemia, comércio de alimentos redobra os cuidados

Nos últimos meses, a transmissão de Covid-19 chegou a todos os continentes, transformou-se em pandemia e mudou o comércio de uma maneira geral, especialmente no setor de restaurantes, bares e lanchonetes. Neste contexto de foco cada vez maior nos cuidados sanitários e nas modalidades de atendimento take away (quando os produtos não são consumidos no estabelecimento) e delivery, os profissionais da área de comércio de alimentos prontos precisam estar atentos a uma série de detalhes para garantir a confiabilidade dos processos e a chegada dos itens ao destino final com a devida segurança.

Um breve guia para a adaptação do comércio de alimentos

No comércio de alimentos prontos alguns passos são muito importantes para continuar com o atendimento, mas garantindo as regras de isolamento social e segurança sanitária. Algumas dicas:

- Determine os limites geográficos de atendimento e se é preciso terceirizar a entrega.
- Planeje e gerencie os roteiros das entregas.
- Defina um cardápio específico para as entregas, concentre-se nos itens de maior sucesso e nas opções com maior chance de suportar o tempo de transporte com a integridade e qualidade mantidas.
- Busque entender, considerando as características do seu negócio, qual a melhor estrutura para atender a demanda, no que diz respeito a insumos, equipamentos e, principalmente, a equipe que ficará responsável pelas entregas.

Embalagem essencial

No comércio de alimentos prontos é fundamental fazer uma boa escolha de embalagem, pois ela é a última garantia de que o cliente receberá aquilo que comprou com a temperatura apropriada, aparência agradável e com a proteção ideal contra contaminação. Observe se as embalagens utilizadas são funcionais ao atenderem seus pré-requisitos.

Atenção na concorrência

Pode ser revelador descobrir como os concorrentes do comércio de alimentos estão lidando com as mesmas situações, inclusive notar em que pontos estão tendo

sucesso ou cometendo erros. Além disso, é possível usar a tática do “cliente oculto” em sua própria empresa e checar a experiência de quem solicita o serviço, atentando para o critério do prazo.

A taxa de entrega

É importante defini-la com coerência e chegar a um número viável para a clientela. Preocupe-se em cobrir os gastos decorrentes do próprio delivery (como mão de obra e/ou combustível) e jamais some a tarifa de entrega ou de embalagem aos preços dos produtos já no cardápio.

Usar ou não as plataformas online?

A resposta vai depender das especificidades do seu empreendimento. De qualquer forma, conheça em detalhes o serviço oferecido pelos aplicativos entrega, que atuam frente a grandes públicos. Mas esteja atento às taxas e compare as vantagens e desvantagens dos apps em atividade em seu município.

Lembre-se também:

- De comunicar com clareza os horários de atendimento no delivery e quais são os canais corretos de comunicação.
- De planejar os processos envolvidos no delivery, desde a definição dos canais de atendimento (telefone, WhatsApp, aplicativos de entrega, e-mail etc.), passando pelas etapas intermediárias, que devem ser ágeis.
- Para além dos cartões de crédito e débito, já amplamente utilizados, avalie os benefícios e impactos para o seu negócio trazidos pela disponibilização de formas de pagamento alternativas, como transferências bancárias, Pic Pay, P2P e outras.

A importância da higiene

Qualidade e higiene são obrigações no comércio de alimentos. Com o "novo normal" da pandemia e até do pós-pandemia, esses atributos passaram a ter ainda mais importância.

No caso de retirada dos pedidos (take away) e pagamentos presenciais no estabelecimento:

- É preciso orientar cada cliente a aguardar a sua vez a uma distância de 2 metros em relação às outras pessoas. Providencie sinalização no chão para facilitar o entendimento.
- Após a manipulação de máquinas de cartão, os colaboradores devem higienizar os equipamentos e evitar entregar comprovantes impressos.

No trabalho do entregador:

- É necessário sempre higienizar as chaves, o aparelho celular e o capacete com álcool 70% após a entrega ou ao entrar na empresa novamente; e higienizar a moto e a caixa de entrega sempre que possível.
- O profissional deve levar consigo um pequeno frasco de álcool gel 70% nas viagens e sempre limpar as mãos antes de tocar na embalagem e após deixá-la com o cliente.
- A entrega não deve ser feita a uma distância menor de 2 metros em relação ao consumidor. Se for o caso, utilize embalagens extras para que o produto seja dispensado no chão com o devido cuidado antes da retirada do cliente.

Na preparação/manipulação dos alimentos:

- Oriente os colaboradores a jamais usarem o uniforme fora do local de trabalho e a higienizarem as mãos com a máxima frequência.
- As máscaras devem ser utilizadas sempre que houver proximidade ou contato com os clientes, e não durante a preparação dos itens do cardápio.
- No caso de colaboradores fumantes, é recomendável que a atenção com a higiene seja ainda maior.

Nas etapas com envolvimento de fornecedores:

- Deixe definido o local em que os fornecedores depositam suas mercadorias, evitando o contato físico e a proximidade entre indivíduos.
- Elimine o mais rapidamente possível todas as embalagens externas (mais expostas a contaminações no trajeto para o local de uso) e higienize as superfícies e embalagens primárias que chegam à empresa.

Produção: Ideorama

sebraers.com.br
0800 570 0800

