



# 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.**

Si te enfrentas a una pandemia, 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)



**Para llevar**



**Catering**

### FORMA DE DISTRIBUCIÓN



**Pick-Up** (Retiro por ventanilla del auto/retiro en local)



**Delivery propio** del restaurante



**Delivery a través** de terceros

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

Acompañar. Inspirar. Transformar.

# 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 los hace sentir satisfechos y motivados a 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

Acompañar. Inspirar. Transformar.

# PASO 2

## ESTABLECE PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, LIMPIEZA, DESINFECCIÓN Y CONTROL EN TU DELIVERY

### Enfócate en los siguientes puntos:

- 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 actuación frente a casos críticos que eviten el contacto a toda costa.



### ASEGÚRATE

Asegurarse de que el repartidor tenga un kit de protección con agua jabonosa o gel desinfectante (70%), toallas desechables y bolsa para residuos.



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.



# PASO 3

## REFUERZA TUS PROCESOS Y PROTOCOLOS DE HIGIENE



Mantén en la cocina una alta frecuencia de lavado de manos cada vez que se cambia de actividad o cada 30 minutos, por 20-30 segundos.



Usa Gel desinfectante como recurso alternativo en caso de no tener un fregadero disponible. Procurar no reiterar esto más de 4 veces entre cada lavado.



La entrega de un pedido debe hacerse sin contacto. Déjalo en una superficie para entregarlo al repartidor, quien debe hacer lo mismo con el cliente.



El área de entrega de cada delivery debe ser aseada después de cada despacho y debes aplicarle un proceso de limpieza y desinfección profundo cada 3 horas.



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.



El uso de tapabocas y guantes debe ser obligatorio al manipular alimentos. Recuerda que no puede haber más de 5 personas en zonas de trabajo grupal.



Usa métodos de pago online a través de códigos QR, transferencias bancarias o usa un sistema de cobro portátil sin contacto (desinfectalo después de cada uso).



El espacio entre personas debe ser de 2 mts. Suministra gel antibacterial y de ser posible un punto para el lavado de manos en la zona de despacho.



## ASEGÚRATE

de informar a tus clientes y a todos tus colaboradores sobre tus protocolos usando imágenes o letreros visibles.



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.

# PASO 4

## REVISA MUY BIEN TU CARTA



- 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 desempeño en el delivery.
- 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. Además de los eternos favoritos, los postres y dulces no pueden faltar en tu menú.



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.



## 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:

BRÚSCHETTAS	PAPAS FRITAS	BISTEC A CABALLO	HAMBURGUESA	LASAÑA
RISOTTOS	CARNE A LA PARRILLA TERMINO MEDIO	VEGETALES GRILLADOS	MILANESAS C/ GUARNICIÓN	ENSALADAS
CARNES A LA PARRILLA	EMPANADAS DE QUESO	PAPAS RÚSTICAS	TACOS	SUSHI
MERLUZA A LA MARINERA	AROS DE CEBOLLAS	SUPREMA GRILLADA	CARNES EN SALSA	SANDWICHES FRIOS
	CALAMARES APANADOS	PIZZA	PASTEL DE PAPA	TARTAS Y EMPANADAS
		PURÉ	NACHOS CON GUACAMOLE	POLLO ASADO
		PICADAS	WRAPS	CARNE AL HORNO O CON SALSAS
		PESCADOS	POSTRES EN VASITO	PASTAS
		PAPAS AL HORNO	BROWNIE	PECHUGA EN SALSA
			SANDWICHES C/ GUARNICIÓN	BROCHETTES
				ARROZ AL WOK O COMPUESTOS



NO VIAJA BIEN

VIAJA BIEN



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.

# PASO 5

**EVALÚA EL TIPO  
DE EMPAQUE  
A UTILIZAR**

## **TEN EN CUENTA AL EMPACAR LOS ALIMENTOS:**

- Cuidar la temperatura de servicio.
- Cuidar que la presentación de la comida sea agradable y que nadie más entre en contacto con el contenido de la bolsa aparte del cliente.
- Empacar el alimento con doble bolsa, se sugiere que sean de papel cartón por la corta duración de virus y bacterias sobre esta superficie.
- Generar un mensaje de sostenibilidad, ya existen opciones sin plástico en el mercado.
- Sumar el costo de los empaques utilizados al costo individual de cada plato.



**LA PRESENTACIÓN** individual de las porciones puede aumentar la percepción de higiene y organización. También recuerda que si quieres ofrecer la comida para varios días, tener listo un empaque que pueda congelarse va a ser primordial.



**Unilever  
Food  
Solutions**

**Acompañar. Inspirar. Transformar.**

# 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:

- 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

Acompañar. Inspirar. Transformar.

# PASO 7

## PROMOCIONA TU RESTAURANTE



Aunque estar en las plataformas de delivery 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 DELIVERY**



**RESTAURANTE**



**RESTAURANTE**



**PLATAFORMA DELIVERY**

### 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.
- Diversifica tus redes y responde a comentarios de tus clientes.



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.

# 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.
- Un caramelo o sobre de té.
- Bono promocional para una próxima compra.



**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 [www.unileverfoodsolutions.com](http://www.unileverfoodsolutions.com)

GRACIAS  
POR PREFERIRNOS  
INCLUYE UN  
OBSEQUIO



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.

# 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 tu nueva estructura de costos?
- ¿Cómo debes modificar tus canales de comunicación digitales?
- ¿Quién se va a encargar de analizar los comentarios, reviews y rendimiento de la publicidad digital para identificar tendencias?



**LA CALIDAD** y tu reputación van primero. Cualquier situación pasará y lo que hagas se reflejará en el futuro, así que no olvides revisar varios escenarios para tomar una excelente decisión.



Unilever  
Food  
Solutions

Acompañar. Inspirar. Transformar.



Unilever  
Food  
Solutions