



Ofrecer servicio de entrega en su restaurante es una alternativa importante para servir a los clientes que están en casa y no desean preparar su propia comida. A su vez, mantiene la rentabilidad de su negocio sin aumentar de forma considerable los costos operativos o forzarlo a ampliar sus instalaciones. Cuando su única opción es el servicio de entrega, considere lo siguiente para desarrollar un programa exitoso. Si el pedido se entrega al cliente o el cliente pasa a buscarlo, se deben utilizar guantes.

FACILITE HACER LOS PEDIDOS

Es fundamental saber qué métodos para hacer pedidos son la preferencia de sus clientes. Los métodos de pedidos más comunes son en línea y por teléfono. También puede recibir pedidos por mensaje de texto y apps de restaurantes en dispositivos móviles. Esto es especialmente popular para adolescentes y adultos jóvenes. Su menú en línea debe ser preciso en todas las plataformas.

ESTÉ PENDIENTE DE LA EXACTITUD

Tiene una sola oportunidad de tomar bien un pedido. Utilice un sistema preciso para hacer pedidos, como por software de POS y continuamente enseñe al personal a completar las tareas de forma correcta y eficiente desde la primera vez. Verifique la exactitud durante y después de la producción del pedido. Asegúrese de que la comida sea la que pidió el cliente. Verifique que cada artículo que pidió el cliente esté presente como el pan, acompañamientos, servilletas y utensilios. Revise el pedido con el cliente cuando lo recoja siempre que sea posible.

UTILICE UN EMPAQUE FUERTE

El empaque de entrega debe mantener la calidad e integridad de los alimentos. Los empaques deben ser duraderos, evitar fugas y que se rompan. Los alimentos y utensilios deben estar correctamente empacados y apilados en bolsas o cajas. El empaque que permite recalentar los alimentos es otra gran ventaja. Tenga en cuenta los artículos pesados, con formas raras, con salsas o que necesitan mantenerse crujientes. Tome nota del kit de cubiertos adecuado y elija los que están envueltos en lugar de sueltos. Agregue una toalla húmeda en cada pedido y demuestre que está haciendo un esfuerzo para la seguridad y tranquilidad de sus clientes.

MANTENGA LA SEGURIDAD DE LOS ALIMENTOS

Mantenga los alimentos a temperaturas seguras hasta que el cliente los recoja. Mantenga los alimentos calientes separados de los fríos. También asegúrese de que los alimentos permanecerán a temperaturas seguras durante el transporte. Proporcione a los clientes instrucciones claras sobre cómo almacenar y recalentar los alimentos. También es útil colocar etiquetas con la fecha de caducidad en los contenedores.

PONGA ATENCIÓN EN EL MENÚ

Un menú fácil de leer y enfocado en la audiencia es crucial. El menú debe incluir opciones que se puedan transportar de forma fácil y segura, ser variados y a precios accesibles. Revise su menú actual y determine qué platillos son mejores para el transporte, son fáciles de replicar y encuentre un recipiente apropiado para estos artículos.

ASIGNE AL PERSONAL CORRECTO

Programa el horario de su personal de manera adecuada. Asigne roles específicos para tomar pedidos, procesar pagos, monitorear el control de calidad y, si es necesario, entregar pedidos. El personal que tiene contacto con los clientes debe estar preparado para resolver sus inquietudes, así como aconsejar cómo almacenar y recalentar los alimentos. El personal cuyas obligaciones primarias no se pueden utilizar a su máximo, debe estar capacitado para responder teléfonos, despachar y entregar pedidos.

CREZCA A TRAVÉS DE SU MARCA, LA MERCADOTECNIA Y LAS VENTAS

El servicio de entrega brinda una excelente oportunidad para comercializar su marca y su negocio, así como para generar ingresos. Muchos de sus vecinos querrán visitar primero los negocios locales durante estos momentos de incertidumbre. Hágalo fácil y esto le ayudará a generar ingresos y llevar comida a los hogares. Considere poner el logotipo de su compañía, su eslogan o mensaje de mercadotecnia en los empaques para llevar. Comercialice y promueva el servicio en su sitio web y redes sociales. Lleve un registro de toda la información de contacto de los clientes que hicieron un pedido en línea, por teléfono y en dispositivos móviles para facilitar la mercadotecnia directa a los clientes existentes.

ESTABLEZCA UN ÁREA PARA EL SERVICIO DE ENTREGA

Considere tener otro mostrador separado o área de estacionamiento para los pedidos de entrega. Trátemela como su propio negocio con señalamientos claros y adecuados. Si no tiene suficiente espacio para un área separada, podría usar el extremo de la barra. Asegúrese de que las personas que hacen la recolección saben a dónde ir para obtener sus pedidos.

