



9 PASOS PARA UN DOMICILIO SEGURO



UNA GUÍA DESARROLLADA CON EL APOYO DE:



Support. Inspire. Progress.



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)



Grab'n Go



Catering

FORMA DE DISTRIBUCIÓN



Pick-Up (Retirar en local/retirar por ventanilla del auto).



Pick-Up (Retirar por local).



Domicilio propio del restaurante.



Domicilio propio del restaurante.



Domicilio a través de terceros.



Domicilio 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

Support. Inspire. Progress.

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

Support. Inspire. Progress.

PASO 2

ESTABLECE PROTOCOLOS DE SEGURIDAD, LIMPIEZA, DESINFECCIÓN Y CONTROL EN TUS DOMICILIOS

Enfócate en los siguientes puntos:

- Realiza una bitácora de preguntas clave para los domiciliarios sobre medios de transporte utilizados, posibles síntomas, posible contacto con casos positivos y cuidados en casa.
- 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 domiciliario tenga un kit de protección con agua jabonosa o gel desinfectante (60%), toallas desechables y bolsa para residuos.**



Unilever
Food
Solutions

Support. Inspire. Progress.



PASO 3

REFUERZA TUS PROCESOS Y PROTOCOLOS DE HIGIENE



Mantén en la cocina una frecuencia mínima de lavado de manos cada 3 horas, por 20 segundos o exígelo al cambiar de actividad.**



Usa Gel desinfectante como recurso alternativo máximo 4 veces entre cada lavado.**



El movimiento de un domicilio debe hacerse sin contacto. Déjalo en una superficie para entregarlo al domiciliario, él/ella debe hacer lo mismo con el cliente.**



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



Unilever
Food
Solutions

Support. Inspire. Progress.



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 datáfono sin contacto (desinfectalo después de cada uso).



El espacio entre personas debe ser de 1.5 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

Support. Inspire. Progress.

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 efectividad como domicilio.
- 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

Support. Inspire. Progress.



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:

BRUSCHETTAS	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

Support. Inspire. Progress.

PASO 5

EVALÚA EL TIPO
DE EMPAQUE
A UTILIZAR

TEN EN CUENTA AL EMPACAR LOS ALIMENTOS:

- Cuidar la temperatura de servicio.
- Cuida que la presentación de la comida sea agradable y que nadie más entre en contacto con el contenido de la bolsa aparte del cliente.
- Empaca 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.

Suma el costo de los empaques utilizados al costo

- individual de cada plato.



LA PRESENTACIÓN individual de las porciones pueden 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

Support. Inspire. Progress.

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

Support. Inspire. Progress.



PASO 7

PROMOCIONA TU RESTAURANTE



Aunque estar en las plataformas de domicilios 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.



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

Support. Inspire. Progress.

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, sobre o cápsula de café.
- 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.co/

GRACIAS
POR PREFERIRNOS
INCLUYE UN
OBSEQUIO



Unilever
Food
Solutions

Support. Inspire. Progress.

PASO 9

ENFÓCATE EN LOS RESULTADOS



Ante cualquier contingencia esfuérzate 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.



**Información tomada de Resolución 2674-2013, Resolución 453 del 18 marzo de 2020, Resolución 666 de 2020 y Circular conjunta 015 de 2020.



Unilever
Food
Solutions

Support. Inspire. Progress.



**Unilever
Food
Solutions**