



**ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS  
NO COMBATE À COVID-19: JUNTOS  
PODEMOS FAZER A DIFERENÇA**



- 
- 4** COMO PROTEGER O SEU ESTABELECIMENTO
  - 8** COMO O DELIVERY PODE AJUDAR NESTE MOMENTO
  - 12** COMO GARANTIR UMA ENTREGA SEGURA?
  - 17** CORONA VOUCHER: COMO O AUXÍLIO EMERGENCIAL PODE AJUDAR?
  - 19** COMO MANTER AS FINANÇAS ORGANIZADAS?
  - 21** COMO POTENCIALIZAR VENDAS NO PERÍODO
  - 24** SOBRE A SODEXO
- 



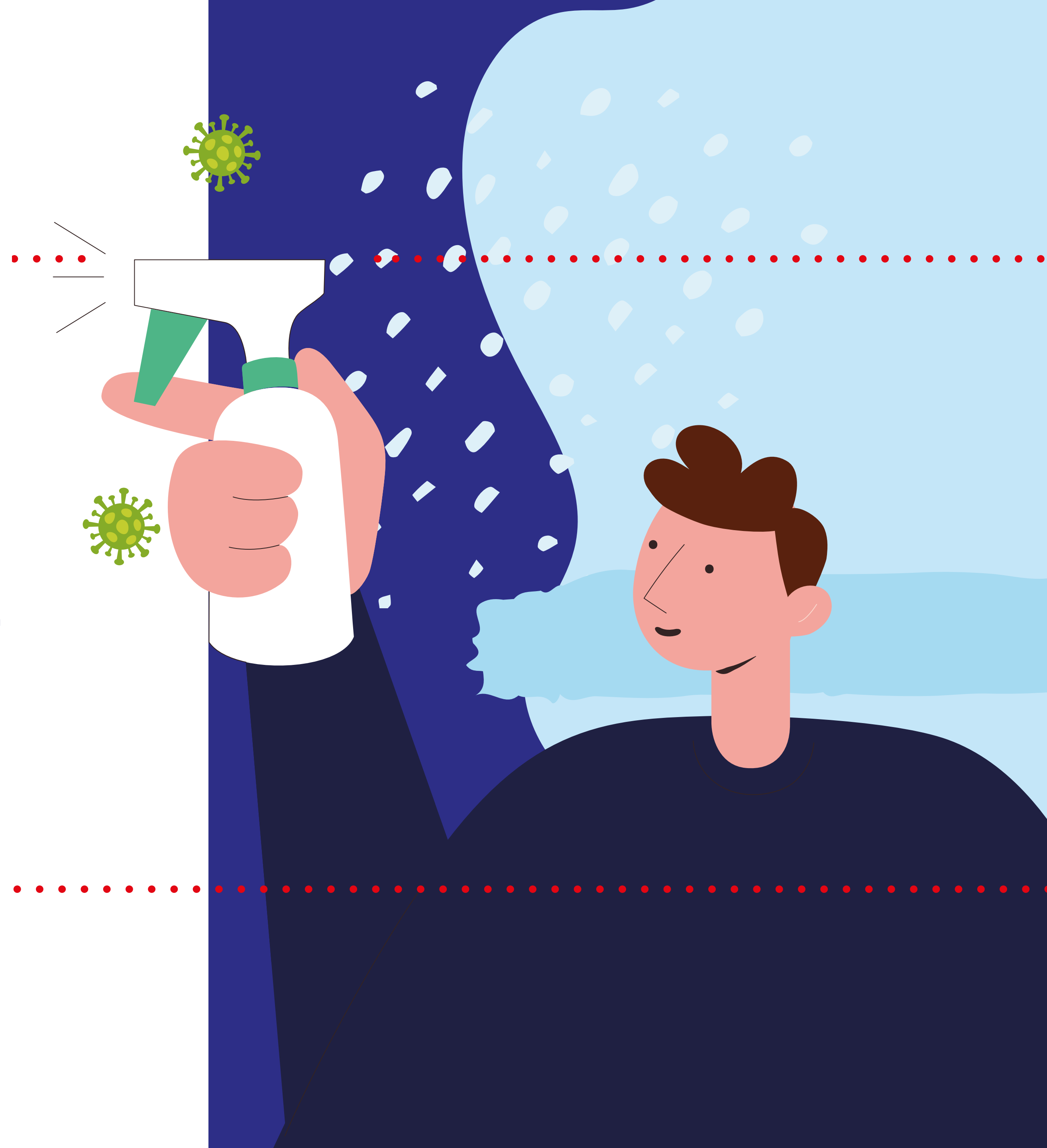
# INTRODUÇÃO

Durante esse período de quarentena, muitos estabelecimentos estão tendo que **se reinventar e adaptar suas operações** para continuar atendendo os clientes, ao mesmo tempo em que tomam cuidados especiais para proteger os negócios, a equipe de colaboradores e os próprios consumidores da contaminação pelo novo vírus.

É natural que muitos empreendedores se sintam um pouco confusos com tanta mudança acontecendo com muita rapidez. É por isso que resolvemos elaborar este material e fornecer algumas informações que vão ajudar nesse processo de adaptação.

Quer saber como atuar melhor frente ao combate à COVID-19? Então, você vai gostar das informações que compilamos aqui. Continue a leitura para ver dicas muito valiosas sobre o

**COMO  
PROTEGER O SEU  
ESTABELECIMENTO**



**É importante que todos entendam que é necessário se adaptar às mudanças e que agora a rotina de todos os trabalhadores sofreu algum impacto, seja em maior ou menor escala. A seguir, listamos algumas dicas de cuidados que devem ser adotados para proteger sua equipe e o seu estabelecimento.**

## **INTENSIFIQUE A COBRANÇA PARA A HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS**

É sabido que uma das medidas mais eficazes de combate à contaminação pelo novo coronavírus é a **higienização constante das mãos**, o que pode ser feito com água e sabão ou álcool em gel. Isso precisa ser reforçado com os colaboradores, que precisam lembrar de ter esse cuidado com uma frequência ainda maior.

Se você tem possibilidade de receber os clientes em seu estabelecimento, não deixe de disponibilizar água e sabão ou espalhar dispensers de álcool 70% em gel pela estrutura, de forma que eles sejam encontrados com facilidade pelos consumidores.

Isso é até uma forma de atender aos critérios estabelecidos nos decretos que foram lançados em vários estados e municípios. Então, ao mesmo tempo em que ajuda a cuidar dos seus colaboradores e do seu público, você atende a requisitos legais e evita penalizações.



## EXIJA O USO DE MÁSCARAS

O uso de máscaras **ajuda a diminuir consideravelmente os riscos de contágio do novo coronavírus**. Além do mais, isso também é uma questão que foi determinada em inúmeros decretos pelo país.

Algumas regiões exigem o uso de máscaras para que os clientes possam entrar e circular pelo estabelecimento. Ainda que isso não esteja descrito na lei em sua região, vale a pena colocar em prática.

No caso de restaurantes, onde as pessoas não vão utilizar máscaras, é necessário diminuir a capacidade de atendimento.

Você precisa deixar um bom espaço entre as mesas (com cerca de 1,5 metros de distância) para evitar aglomerações e que os clientes tenham um contato muito próximo.

## CRIE ESCALAS DE TRABALHO

Outra forte recomendação no combate à COVID-19 é para evitar aglomerações. Com isso, o ideal é criar escalas de trabalho para a sua equipe. Assim, você evita colocar mais gente na rua e nos ônibus ao mesmo tempo.

É preciso planejar de uma forma que os colaboradores disponíveis em determinado intervalo sejam suficientes para atender à demanda, ao mesmo tempo em que você pode trabalhar com uma equipe reduzida.



## FAÇA ENTREGAS VIA DELIVERY

Com a recomendação (ou até a determinação da lei) para não formar aglomerações, muitos estabelecimentos estão adotando o atendimento apenas para retirada de produtos.

Isso acontece muito no ramo da alimentação. Restaurantes e lanchonetes, por exemplo, estão disponibilizando pedidos apenas para entrega e retirada na loja, sem permitir que o público consuma na loja.

**Muitas pessoas também estão evitando essa prática para diminuir o risco de contaminação. Portanto, considere estruturar uma operação de delivery para continuar vendendo e atendendo seus clientes.**



**COMO O DELIVERY**  
PODE AJUDAR  
NESTE MOMENTO





E já que estamos falando de delivery, vale a pena ter um tópico dedicado a isso, já que ele é uma opção muito viável para continuar faturando e atendendo seus clientes, mesmo nesse período de quarentena e queda do movimento nas ruas.

Esse tipo de operação pode se tornar mais um **canal de vendas** para o seu negócio e, ainda, protege seus clientes e colaboradores da exposição e do risco de contaminação pelo novo coronavírus.

**Veja, a seguir, como você pode estruturar essa operação em sua empresa.**

## ORGANIZE A SUA LINHA DE PRODUÇÃO

Todo restaurante já tem uma espécie de linha de produção, com a divisão por praças e uma sequência de processos específica. Isso é fundamental para manter a organização dos pedidos e conseguir atender os clientes com agilidade.

Isso é ainda mais importante se tratando do delivery, que precisa organizar os pedidos e enviá-los corretamente. Qualquer erro vai trazer grandes prejuízos pelo retrabalho e pelo custo de uma nova entrega, que é assumida pelo restaurante.





## **DETERMINE AS POLÍTICAS DE ENTREGA**

Você precisa avaliar se é mais vantajoso contar com entregadores próprios ou utilizar os profissionais disponibilizados pelos aplicativos de comida, como iFood e Rappi, e analisar qual terá maior impacto nos custos e qual pode trazer o melhor retorno.

Além disso, também tem a questão do custo do serviço. Você vai oferecer frete grátis ou ele será pago pelo cliente? Também existe a possibilidade de adotar uma estratégia híbrida, na qual você assume uma porcentagem dos custos e repassa apenas parte do valor para os pedidos.

**Além disso, você também pode fazer promoções de frete grátis a partir de um valor mínimo no pedido. Essa é uma excelente maneira de aumentar o seu ticket médio e melhorar o faturamento.**

## APOSTE EM APLICATIVOS DE ENTREGA

Os aplicativos de entrega podem ser grandes aliados do seu negócio na hora de implementar um delivery. Por meio deles, o seu estabelecimento pode ser encontrado por um público mais vasto, que não fica limitado à região onde você está localizado.

Dessa forma, você consegue **ampliar o seu raio de atendimento** de uma maneira bem rápida e relativamente fácil, já que esses apps contam com um público grande e fiel.

Você só precisa atentar para as taxas que são cobradas em cada um deles e avaliar como isso impacta as finanças da sua empresa. Se for o caso, será preciso rever a sua estratégia de precificação para cobrir esses custos.

Entre as opções que você pode aproveitar para cadastrar o seu estabelecimento, podemos citar:

- iFood;
- Uber Eats;
- Alfred;
- Rappi.



**COMO GARANTIR  
UMA ENTREGA  
SEGURA?**



**Os cuidados e a prevenção contra o novo coronavírus devem ser tomados em todas as operações, especialmente a entrega, o processo que envolve mais pessoas (colaboradores, entregadores e clientes).**

Para ajudar com essa questão, resolvemos listar algumas recomendações para todas as operações, desde os processos executados dentro da loja até os pedidos para retirada ou entrega.

## **NA LOJA**

Todas as [medidas de segurança](#) devem ser colocadas em prática na hora de preparar os pedidos. Isso é especialmente importante na cozinha, já que temos pessoas lidando diretamente com o manuseio e o preparo dos produtos.

Os pedidos devem sair já lacrados na hora de disponibilizá-lo ao entregador responsável. Essa é uma medida que ajuda a diminuir o contato direto com os produtos e até facilita para o cliente fazer a devida higienização da embalagem.





O recomendável é selar a embalagem com algum material que deixe bem visível qualquer violação por parte de terceiros — plásticos com lacre são uma boa opção.

Na hora de disponibilizar o pedido para saída, deixe-o em um balcão específico para isso, **respeitando a distância** de, pelo menos, 1 metro até as áreas onde o preparo é feito. Isso é essencial para evitar qualquer tipo de contato entre os entregadores e os outros colaboradores.

**Lembre-se de limpar e desinfetar essas áreas de trabalho com bastante frequência ao longo do dia, assim como os dispositivos utilizados para gerenciar os pedidos (como smartphones e tablets).**

Se possível, oriente os clientes a fazer o pagamento por meio de aplicativos, sejam eles as plataformas de pedidos (como iFood), sejam por meios de pagamento, como é o caso do PicPay. Evitar o uso de cartão e dinheiro é mais uma forma de evitar contato direto entre pessoas e garantir a segurança dos envolvidos.



## PEDIDOS PARA RETIRADA

Se você disponibiliza pedidos para que os clientes façam a retirada, deve tomar alguns cuidados específicos. O ideal é demarcar no piso (pode ser com adesivo ou fita adesiva que tenha uma cor de destaque) a distância ideal entre as pessoas. **O recomendado é que as marcações tenham 2 metros de distância entre elas.**

Também é possível montar um esquema de drive-thru. Assim, os clientes podem retirar os pedidos sem sair de seus carros, aumentando a segurança para todos os envolvidos. O fluxo de pessoas chegando a pé fica bem menor.

Caso o fluxo de pessoas (clientes e entregadores) fique muito alto, é importante disponibilizar um colaborador para ajudar a organizar o distanciamento e garantir que a coleta seja segura para todos os envolvidos.

Não deixe de disponibilizar álcool 70% em gel para clientes, entregadores e colaboradores que frequentam o interior do estabelecimento.



## PEDIDOS PARA ENTREGA

Já no caso de entregadores, é válida a recomendação de demarcar o distanciamento e ter uma pessoa para ajudar na organização quando o fluxo estiver alto. O ideal é **evitar que esses profissionais fiquem aglomerados** aguardando seus pedidos e estejam, de alguma forma, mais seguros.

É importante apostar na higienização e na desinfecção das cadeiras (se for o caso), das bolsas utilizadas para entrega, das luvas, dos capacetes e demais equipamentos que eles utilizam para realizar as entregas, como a maquininha de cartão.

Vale a pena reforçar a importância de não compartilhar esses materiais com outros entregadores, a fim de evitar uma possível contaminação, além de realizar a limpeza no interior das mochilas, dos baús e dos veículos.

Detergente neutro, álcool 70% ou soluções à base de cloro podem ajudar.

Nesse último caso, você pode utilizar a proporção de uma colher de água sanitária para 1 litro de água. Lembrando que ela só pode ser utilizada em objetos e superfícies. Em contato com a pele, ela pode provocar alergias ou ressecamentos.

Os entregadores também não podem, de forma alguma, trabalhar sem o uso de máscara. Isso é importante para a segurança deles e dos demais, ou seja, colaboradores e clientes envolvidos na operação,

Caso o volume de pedidos no restaurante tenha uma alta repentina na demanda e comece a provocar aglomerações de entregadores, vale a pena suspender temporariamente a realização de novos pedidos, até que se consiga organizar o fluxo de pessoas.



**CORONA VOUCHER:**  
COMO O AUXÍLIO  
EMERGENCIAL  
PODE AJUDAR?



**Corona Voucher é o nome dado ao auxílio emergencial disponibilizado pelo Governo, a fim de prestar assistência a pessoas, profissionais autônomos e Microempreendedores Individuais (MEIs) nesse momento de pandemia.**

O valor disponibilizado é de R\$600,00, pago por meio de poupança social digital. Para solicitar, é necessário baixar o aplicativo do auxílio emergencial e fazer o cadastro. Caso seja aprovado, você deverá fazer o download do app Caixa Tem, informar os dados e utilizar a poupança para pagamentos e transferências.

Caso você não se enquadre nos [requisitos para solicitar o auxílio emergencial](#), poderá contar com outras iniciativas como **empréstimos especiais para empresários, com taxas de juros menores**. Verifique se o Governo do seu estado ou mesmo a prefeitura disponibiliza algum programa para socorrer as empresas.



# COMO MANTER AS FINANÇAS ORGANIZADAS?







Rever as finanças do negócio neste momento é crucial para que a sua empresa possa sobreviver e **gerar bons retornos mesmo na pandemia**. Tire um tempo para reavaliar todas as contas do negócio e verificar quais mudanças podem ser feitas.

Tente renegociar o aluguel do ponto com o seu credor, veja como os seus fornecedores podem contribuir nesse momento e adote medidas que ajudem a reduzir os custos de maneira sustentável, sem que prejudique a qualidade dos seus produtos. Por fim, veja se a possibilidade de solicitar um empréstimo será mesmo necessária para dar um fôlego nos negócios.





**COMO  
POTENCIALIZAR  
VENDAS NO PERÍODO**



**Depois que os processos já estão devidamente organizados e estruturados com todos os cuidados para o combate à COVID-19, é o momento de pensar em como você pode melhorar o resultado em vendas no período e conseguir um bom faturamento.**

Aqui vão algumas dicas básicas para ajudar nessa missão:

- fortaleça o relacionamento com os seus clientes. É fundamental transmitir a mensagem de que a sua empresa se preocupa com a saúde e o bem-estar dos consumidores;
- tente se **engajar em causas sociais**. Neste momento, muitas pessoas estão revendo seus padrões de consumo e valorizando mais as relações e a [ajuda ao próximo](#). Além de auxiliar quem precisa, você cria uma boa imagem para o seu público e aumenta as chances de conquistar mais clientes;
- não deixe de investir em delivery. Como dito, ele vai ajudar a sua empresa a chegar até um número maior de pessoas, o que vai ajudar a aumentar o número de pedidos em sua loja;
- adote as redes sociais como um canal de comunicação. Além de publicar o cardápio, as promoções e as novidades, aproveite seus perfis para mostrar para os seguidores quais os cuidados que estão sendo tomados, apresentar as pessoas por trás dos processos, **tornar a relação mais humanizada** e, principalmente, para receber dúvidas, feedbacks e elogios;
- aposte no WhatsApp Business. O aplicativo tem o mesmo objetivo de facilitar a troca de mensagens. Porém, por ser voltado para a empresa, tem funções diferentes e que podem ajudar bastante, como a possibilidade de disponibilizar cardápios, registrar os horários de funcionamento e enviar mensagens automáticas.



É preciso entender que a pandemia está demandando uma **grande mudança na forma como os negócios são conduzidos** e como as empresas se relacionam com os seus clientes. Quanto mais cedo você conseguir ver esse “novo mundo” que vem se apresentando, mais fácil será de se movimentar e promover uma mudança favorável para o seu estabelecimento.

Agora, mais o que nunca, é o momento de se destacar dos seus concorrentes e apostar na inovação, quer seja no modelo de negócios, nos produtos ou nos serviços, seja na forma como você se relaciona com o seu público.

# CONCLUSÃO



Sabemos que gerenciar um estabelecimento não é uma tarefa fácil e que ela vem recheada de muitos desafios. Porém, poder contar com um parceiro de negócios que contribua para transformar os negócios faz toda a diferença. Independentemente de você ter um restaurante, uma loja, uma franquia ou um mercadinho, a Sodexo é a melhor parceira que você pode ter.

Com mais de 50 anos de tradição, nos especializamos em soluções flexíveis e personalizadas para transporte, alimentação e campanhas de incentivo. Nosso objetivo é melhorar a qualidade de vida das pessoas, contribuindo com soluções que ajudem o seu negócio a melhorar os resultados e a conquistar o crescimento.

#### Nossos números **só no Brasil:**

- 103 mil empresas clientes;
- 505 mil estabelecimentos credenciados;
- 5,9 milhões de usuários.

Conte conosco para alcançar novas oportunidades, obter mais visibilidade, fazer a gestão da sua empresa e alavancar os negócios!





# GOSTOU DESSE MATERIAL E QUER IR MAIS ALÉM?

Então não deixe de seguir o nosso blog para não perder nenhum conteúdo incrível como esse!

**QUERO ACESSAR O BLOG AGORA MESMO!**

