

# REGRAS PARA O SUCESSO

## INTRODUÇÃO

A plataforma do Pedzap tem como diretriz principal a satisfação do cliente final — que é quem realiza o pedido — e, como diretriz secundária, o dono do delivery — que é quem recebe e gerencia esse pedido.

Todos os recursos e orientações para bom funcionamento, bem como o sucesso no uso e aceitação da ferramenta, foram pensados nesses dois públicos (cliente final e dono do estabelecimento).

Já atendemos mais de 450 estabelecimentos por todo o país, em 24 estados, e aprendemos com a experiência de cada um deles. Além disso, já processamos mais de 150 mil pedidos e temos base de dados suficiente para analisar o que funciona e o que não funciona.

Preparamos este guia de boas práticas que devem ser seguidas para que a plataforma tenha o máximo de performance em seu estabelecimento, portanto, é muito importante que você tenha ciência e siga as nossas recomendações. Por favor, leia cada uma delas com atenção.

- **REGRA 1: Inclusão de todos no processo**

Durante o processo de ativação da plataforma junto ao estabelecimento é importante que todos os sócios e atendentes participem e estejam disponíveis para contato nos 7 dias após a contratação.

**Consequência:** A falta de contato e a não participação de todos os envolvidos pode resultar em atraso no processo de implantação, além de não compreensão do uso adequado da plataforma, o que conseqüentemente gerará uma experiência ruim para o seu cliente no momento de realizar o pedido, reduzindo a efetividade da ferramenta.

- **REGRA 2: Cardápio atualizado**

O cardápio inserido na plataforma deve estar atualizado, com todas as descrições dos pratos condizentes com a atividade do estabelecimento e seus respectivos preços corretos.

**Consequência:** Cardápio incompleto, desatualizado e com preços errados geram prejuízos ao dono do estabelecimento e muita desconfiança nos clientes, que passam a preferir sempre conversar com um humano já que o cardápio está errado.

- **REGRA 3: Incentivo e adaptação**

A migração dos clientes para os canais de atendimentos digitais (robô, cardápio online e app) acontece de forma progressiva, logo, não é de um dia para o outro que todos os clientes passarão a pedir pelos canais automatizados.

Por conta disso existe um período de 3 meses de adaptação dos clientes, onde é altamente recomendável que você forneça um incentivo a eles: pode ser um desconto, uma entrega grátis, algum brinde como por exemplo um refrigerante, enfim, algo que influencie o cliente e o deixe mais aberto para conhecer a plataforma.

**Consequência:** Não oferecer um incentivo para o seu cliente provavelmente causará uma certa resistência e antipatia nele, abrindo margem para que ele se negue a realizar o pedido ou que desista na primeira dificuldade, o que, por conseguinte, aumentará as chances dele não se adaptar e vir a criticar os canais automatizados. Esse tipo de situação é comum acontecer, pois, a rigor, o seu cliente não verá nenhum motivo para testar algo novo, em vista que ele já está acostumado ao modelo antigo.

- **REGRA 4: Atendimento humanizado quando solicitado**

Como já foi dito, nos primeiros 3 meses é comum que os clientes em adaptação enfrentem algum tipo de dificuldade ao realizarem o pedido com o robô de atendimento. Quando isso acontece, porém, o robô irá contatar o atendente para que ele possa entrar na conversa e conduzir o bate-papo. O objetivo inicial nesse momento é o atendente explicar ao cliente como o robô trabalha e conduzi-lo de volta para realizar o seu pedido. Cada cliente que você fornece ajuda é um cliente que em um segundo pedido seguirá sem problemas até a finalização dele.

**Consequência:** Quando você não ajuda um cliente com dificuldade, primeiro ele julga que o canal de atendimento digital é algo que não funciona, depois ele presume que o próprio estabelecimento não fornece o mínimo de atenção aos clientes, gerando uma antipatia enorme com o estabelecimento e com o robô.

- **REGRA 5: Uso integral da plataforma**

O estabelecimento deve implementar todos os canais de atendimento oferecidos pelo Pedzap para que nossa plataforma possa integrar e compilar todos os clientes em uma única central operacional. Essa integração dos canais possibilita que a plataforma possa entender e melhorar a inteligência de atendimento, fornecendo sempre a melhor conversão possível de pedidos iniciados para pedidos realizados.

**Consequência:** Quando você opta por remover um dos canais digitais do Pedzap, você tira do seu cliente a liberdade de escolha e, devido a isso, corre o risco de perder não apenas um pedido, mas também um cliente. Ademais, caso você use outro canal que não seja do Pedzap, irá segregar o tráfego de pedidos. Por exemplo, se você já possui um app e deseja não utilizar o app fornecido pelo Pedzap, você pode gerar inconsistência dos dados entre as plataformas, com preços, regras de entrega e descontos individualizados e diferentes nos canais.

Você tem total liberdade para não seguir as recomendações acima, no entanto, repense essas regras como uma consultoria para um novo funcionário que está iniciando o trabalho. A automação é algo que é bom para todos, para o cliente, para o estabelecimento e para o Pedzap. Confiamos em você!!!