

## HORECA VADEMECUM: L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO FOOD DELIVERY

### HORECA VADEMECUM L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO FOOD DELIVERY



Il mercato del “Food Delivery” è in continua espansione e, mai come ora, consegnare pranzi e cene a casa può tradursi in **un’opportunità per mantenere attivo il tuo staff.**

**Hai già pensato a come organizzare il personale?** Se in questo momento il personale di sala non è impiegato per il servizio al tavolo ci sono comunque ruoli importanti di coordinamento delle consegne nei quali può essere occupato. Questo garantirà una maggiore sostenibilità del servizio ed un aumento delle competenze dello staff.

Tra i vari ruoli emergono:

1. **Lo Chef**, che continua ad occuparsi di preparare piatti di qualità assicurandosi che si rispetti la sicurezza alimentare e la puntualità nelle preparazioni.
2. **Il coordinatore interno**, si assicura che siano rispettate le distanze di sicurezza e interagisce con i rider. Annuncia gli ordini pronti per essere ritirati, annota i numeri d’ordine dei rider e risponde alle telefonate.
3. **I camerieri confezionano**, sigillano gli ordini e li portano nel punto di ritiro dei rider. Se è stato individuato anche un coordinatore esterno, quest’ultimo aiuterà a gestire le comunicazioni in arrivo dall’esterno (per i ristoranti che ricevono molti ordini oppure negli orari di punta), è colui che comunica con il coordinatore interno per verificare che le ordinazioni siano pronte per la consegna.
4. **Addetto alle forniture**, possibilmente non accede alla cucina, si assicura che le forniture siano passate allo Chef evitando contatti e mantenendo la sicurezza.

Strutturare il servizio delivery **affidandosi a personale di fiducia che conosce la tua attività può aiutarti a ridurre gli imprevisti.** Anche in questo caso è fondamentale tenere sotto controllo la qualità del processo e, soprattutto, saper rispondere tempestivamente alle domande dei clienti.

**Per ridurre gli imprevisti:**

1. **Scegli i contenitori giusti**, isotermici e con la certificazione MOCA (Materiali e Oggetti a Contatto con gli Alimenti).

2. **Delimita la zona del servizio** per assicurare puntualità ed efficienza. Il punto più distante in cui effettuerai la consegna dovrebbe essere raggiungibile in massimo 10-15 minuti per dare la possibilità ai tuoi clienti di mangiare il cibo caldo.

3. **Affidati alla tecnologia, scegliendo un'app semplice ed efficace** che ti aiuterà a gestire le ordinazioni limitando errori e confusione nel servizio.

4. **In caso di ritardi avvisa il cliente per tempo.** Una soluzione aggiuntiva potrebbe essere l'uso di app che consentono al cliente di tracciare la consegna.

5. Inserisci ingredienti e allergeni nel menù. **Indica di specificare ogni tipo di allergia** nelle note dell'ordine o contattare direttamente il ristorante.

6. Studia **la migliore modalità per rispondere al telefono e ricevere prenotazioni**, limitando errori di trascrizione dell'ordine.

7. Prevedi **bigliettini con pensieri rivolti alla cena, spunti per riscaldare i piatti, inviti e buoni sconto** per riordini. Questo ti aiuterà a consolidare la relazione con il cliente e supportarlo in fase di ordinazione.