

CASE DELÍCIA

LANCHES

- + mais produtividade da equipe
- + mais vendas, sem a necessidade de contratar novos funcionários
- + fim dos pedidos manuais, por WhatsApp e e-mail

15%

das vendas feitas pelo
e-commerce B2B

79%

dos clientes que acessam
a plataforma fecham
vendas

12,6%

de clientes ativos
positivados no
e-commerce



História da empresa

A Delícia Lanches é uma das maiores empresas do segmento de salgados na região de São Paulo. Além de atender toda a área, o negócio ainda conta com 3 filiais na cidade de Guarulhos — berço de sua história.

A trajetória começa no ano de 1987 e os fundadores, João Afonso dos Santos e Maria das Graças Fernandes Santos, **nem imaginavam onde estariam 34 anos depois.**

Alexandre Fernandes Santos, filho de João e Maria e atual sócio-proprietário, compartilha um pouco do nascimento da empresa:

“Nossa família — meus pais, eu e meus 2 irmãos — morávamos em um cortiço com um quarto, sala e cozinha. Costumávamos ter o dinheiro sempre contado para quitar as contas. Um belo dia, minha mãe recebeu um sinal para começar a fazer coxinhas para vender, algo que ela nunca tinha feito. Foi tão marcante na história dela, que ela acredita ter vindo de Deus. Logo em seguida, meu pai também sonhou com isso. E foi essa coincidência que impulsionou os primeiros passos da Delícia Lanches”, conta ele.



O processo inicial não foi fácil. A família tinha uma pia com apenas 1 metro para fazer a massa, rechear e fritar. Alexandre também conta que a primeira experiência não foi tão saborosa quanto os mais de 96 tipos de salgados vendidos hoje. Porém, a família não desistiu.

Desenvolvimento

As primeiras vendas oficiais das coxinhas aconteceram em um campo de futebol. Em seguida, passaram a acontecer na fábrica em que João trabalhava.

O processo caminhou de maneira informal — até a confirmação de que o valor adquirido com a venda dos salgados estava superando o salário familiar.



Foi nesse momento que a história ganhou um novo rumo!

Com muita dedicação e investimento, João, Maria, Alexandre e seus irmãos — Andreia e Anderson — **desenvolveram a operação do zero**. Eles montaram uma carteira de clientes, adquiriram os veículos refrigerados, transportaram os salgados da produção até os compradores e disponibilizaram um administrativo que lidava com as contas e o relacionamento com o consumidor. E tudo sem as facilidades tecnológicas atuais, como GPS, WhatsApp ou e-mail. Afinal, era o fim da década de 80 e o começo da de 90!

Hoje, ele tem um grande orgulho de fazer parte de um negócio que já conta com quase 100 funcionários — entre nutricionistas, motoristas, profissionais do financeiro, 12 revendedores e 3 vendedores.

E-commerce B2B

O contato de Alexandre com o e-commerce B2B veio após a contratação do Sistema de Vendas da Mercos. Com o crescente aumento dos pedidos, ele começou a perceber gargalos na operação. A equipe estava sob grande pressão e carga.

Muitos pedidos chegavam por WhatsApp e e-mail. Consequentemente, o tempo de implantação dos pedidos era muito demorado, o que gerava uma fila de pendências e aumentava a chance de erros.

Era mais que necessário otimizar e organizar o processo.

No começo, Alexandre acompanhou de perto os passos da equipe, que não estava acostumada a usar uma plataforma de vendas. Porém, não demorou muito para que todos percebessem os benefícios do e-commerce B2B.



✓ Pedido enviado



P E D I D O # 1 1 0 1 1

R\$ 1.499,22

✓ Pedido enviado

ERP

✓ Pedido recebido



Coxinha Tradicional
FRITA E CONGELADA

✓ Recebido

Afinal, em vez de passar por todo aquele processo cansativo, o vendedor precisa apenas conferir, liberar e enviar o pedido para a emissão de nota fiscal. Tudo integrado com o ERP, simples e rápido.

Resultados

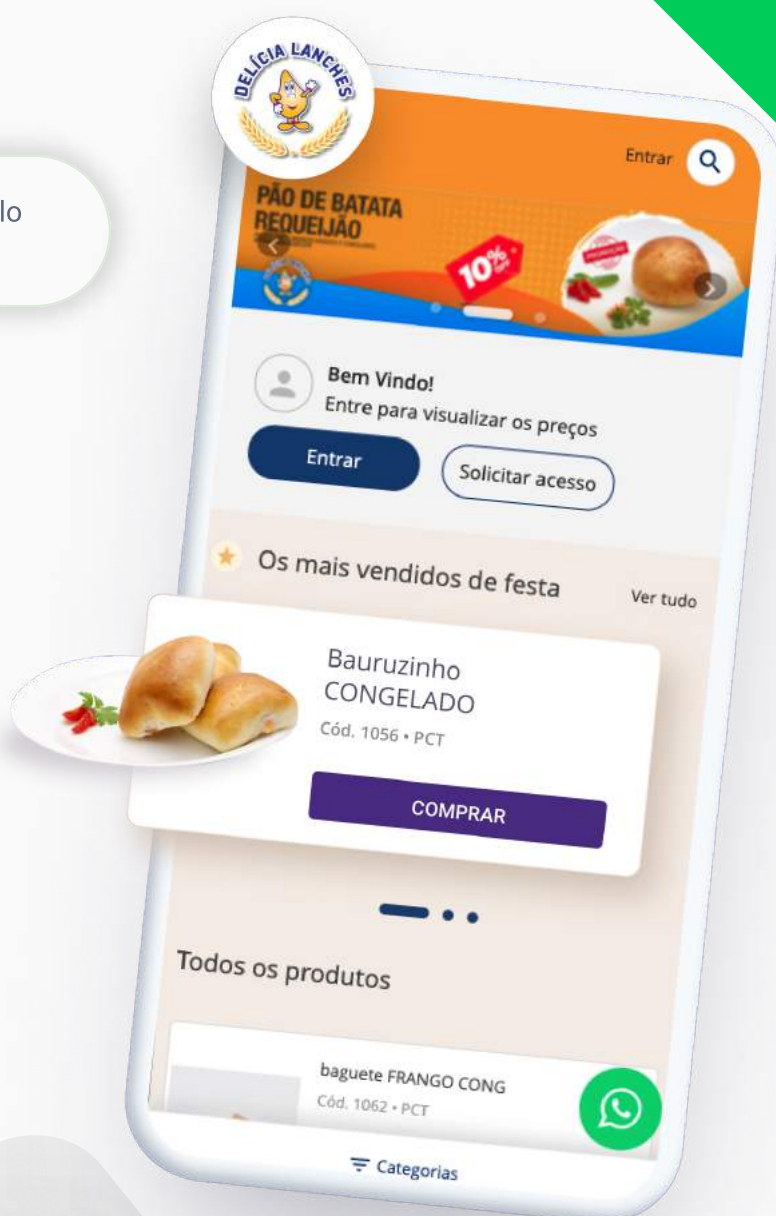
Em apenas 3 meses, 15% do alto volume de pedidos da Delícia Lanches já é feito pelo e-commerce B2B. O sócio-proprietário conta, inclusive, que isso economizou uma contratação, devido à ampliação expressiva da produtividade do time.

**15%**

das vendas feitas pelo e-commerce B2B

No fim, Alexandre também atingiu um objetivo que já desejava há tempos: o de vislumbrar um negócio escalável

Ele aumentou as vendas e conquistou mais clientes sem precisar crescer o número de funcionários da empresa!



Aumento na produtividade

Sem dúvidas, o grande destaque na relação entre a Delícia Lanches e o e-commerce B2B da Mercos foi o **aumento da produtividade da equipe**.

O fim das operações manuais permite que, com mais tempo livre, o time foque outras atividades fundamentais para o crescimento do negócio, como trabalhar a carteira de clientes inativos.

A boa notícia é que a plataforma de vendas online também ajuda nesse sentido: só no mês de outubro, 2 clientes inativos foram positivados sem esforços extras.

Mas os resultados não param por aí. Além de ajudar a equipe interna a trabalhar melhor, o e-commerce B2B também foi útil para a base de clientes. Afinal, **99% daqueles que colocam pelo menos um item no carrinho fecham as vendas**, o que mantém a incrível taxa de abandono de carrinho de apenas 1%.

Por fim, 15% da operação da empresa já é responsabilidade do e-commerce B2B.

A ideia é aumentar essa porcentagem ainda mais, garantindo resultados cada vez maiores para um empreendimento que só cresce a cada dia!

Objetivos Futuros

Hoje, o foco de Alexandre está em fechar mais vendas, tanto com os novos clientes quanto com os antigos, e em trabalhar a base de inativos.

Ele sabe que os clientes que deixaram de comprar no passado podem se interessar pela plataforma justamente porque sentiu como ela funciona na prática.

“Sempre recomendo que meus colegas usem o e-commerce B2B. Na verdade, eu até mostro como usar a plataforma para outras pessoas! Além da facilidade de fazer a compra por parte do cliente, ele ainda consegue ver as imagens do que vai comprar. Quando falamos de alimentos, isso é importante”, ele comenta.

Por fim, o sócio-proprietário deseja chegar mais longe junto com a Mercos!

Ele comenta o quanto nosso time também se tornou parte do processo:

“Parece que conheço o pessoal do atendimento há anos! Todos sempre conversam comigo de forma clara, transparente e alinhada às minhas necessidades, solucionando dúvidas e trazendo sugestões para aproveitar o melhor da ferramenta”, diz ele.

Sua visão geral sobre os resultados de vendas também é bastante positiva.

“Imagine a nossa felicidade em ganhar produtividade, se adaptar ao mercado e às tendências. Não tem jeito, quem não faz isso perde grandes oportunidades”, finaliza.



E você? O que está esperando para sentir, na prática, como o e-commerce B2B da Mercos pode auxiliar sua empresa?

Faça como a Delícia Lanches, aumente a produtividade da sua equipe, leve facilidade aos novos e antigos clientes e torne seu negócio escalável!

SOLICITE UMA DEMONSTRAÇÃO GRATUITA

