



# O Delivery do Futuro já Chegou!

## Prefácio

A evolução do setor de Delivery de comida nos últimos anos foi simplesmente extraordinária. Vivemos um período em que a conveniência e a qualidade tornaram-se não apenas diferenciais, mas requisitos fundamentais para a sobrevivência de restaurantes e operações de food service.

Com mais de 20 anos de experiência na América Latina, passando por gigantes como Citibank, Google e Santander, tive a oportunidade de testemunhar e contribuir para a transformação de diversos setores de serviços. Nos últimos anos, meu foco foi em inovação e tecnologia aplicada a startups como Zoome, Voiceguru e, mais recentemente, Kenti.

Este e-book é um convite para você, gestor ou empreendedor do setor de alimentação, entender como a tecnologia e a inovação podem alavancar seu negócio. No mundo do Delivery, a qualidade e a agilidade são imperativas, e foi exatamente isso que nos motivou na criação da Kenti.

Nossa bag aquecida revolucionou a última milha da entrega de alimentos, garantindo que a comida chegue quente, preservando a experiência como se fosse servida no próprio salão do restaurante. Os resultados são claros: aumento de vendas, redução de custos e, principalmente, satisfação do cliente.

Aqui, você encontrará as principais tendências e estratégias para otimizar a operação do seu Delivery, seja ampliando a área de atuação, melhorando a logística ou implementando novas tecnologias que garantam a qualidade dos pedidos. Nosso objetivo é simples: transformar a maneira como você vê e gerencia seu Delivery, com dicas práticas e exemplos reais de sucesso.

Acredito que, com as ferramentas e conhecimentos certos, todos os negócios podem prosperar nesse setor que não para de crescer. A Kenti está aqui para ser sua parceira nessa jornada. Espero que este e-book inspire você a repensar e inovar seu Delivery, alcançando novos níveis de excelência e sucesso.

**Alessandro Andrade** - CEO e Co Founder da Kenti

# Visão Geral das Mudanças e Transformações do Mundo

## Um Mundo Em Transformação Acelerada

Vivemos uma era de transformações profundas e aceleradas. Empresas como Uber, Netflix e Airbnb não apenas mudaram seus mercados, mas também redefiniram as expectativas dos consumidores. Hoje, conveniência, agilidade e personalização são os principais pilares que norteiam qualquer setor de serviços.

No mundo do delivery de comida, essa transformação é igualmente disruptiva. Pense em como era pedir comida antes dos aplicativos: você ligava, esperava sem saber quem viria entregar, e ainda tinha que se preocupar se a maquininha de cartão funcionaria ou se havia troco suficiente. Os aplicativos como iFood, Rappi e Uber Eats transformaram radicalmente essa experiência, oferecendo uma jornada de compra integrada, com acompanhamento em tempo real e pagamento automático. Agora, a experiência é redesenhada para oferecer rapidez e conveniência com o mínimo de fricção.

Essas mudanças não param por aí. Estilos de vida estão mudando, as gerações mais jovens, como os millennials e a geração Z, exigem soluções rápidas e personalizadas. O tempo tornou-se um recurso valioso, e essas gerações estão dispostas a pagar por serviços que economizem esse tempo.

No entanto, quem não acompanha essas transformações corre o risco de ser superado. Vimos gigantes como a Blockbuster e a Kodak serem derrotadas por novos players que adotaram a inovação. Da mesma forma, restaurantes que não investirem em soluções modernas para o delivery, como personalização e tecnologia, podem enfrentar dificuldades no futuro.

## Explorando o Futuro do Delivery

Neste e-book, exploraremos as principais tendências do mundo do delivery (não só do Brasil, mas com exemplos de outras partes do mundo) e daremos dicas sobre como você pode melhorar a experiência do cliente, aumentar suas vendas e lucratividade da operação de delivery.

E, claro, vamos explicar como a Bag Kenti, com sua tecnologia de aquecimento patenteada de última geração, pode potencializar esses ganhos para o seu delivery.

Nosso objetivo é apoiar você, dono, gestor ou empreendedor que tem ou está pensando em ter um delivery de comida a compreender melhor as mudanças e tendências de mercado para levar o seu delivery para o próximo nível.





# Visão do Impacto destas Mudanças no Mundo do Delivery

## A Nova Era do Delivery de Comida

- Com o crescimento das plataformas digitais, o delivery passou de um canal secundário para o principal meio de faturamento de muitos restaurantes.
- A pandemia acelerou essa mudança, e agora, o mercado de delivery de comida é um dos mais dinâmicos.
- São mais de 100 milhões de entregas realizadas mensalmente no Brasil, envolvendo restaurantes de todos os tipos, de dark kitchens a grandes redes.

O impacto dessa transformação é gigantesco. O delivery deixou de ser apenas uma questão de logística e passou a ser uma experiência completa para o cliente. Não basta mais entregar comida rapidamente; é necessário garantir consistência, qualidade e conveniência. Isso envolve desde a escolha das embalagens, que precisam manter o frescor dos alimentos, até a eficiência logística, garantindo que a comida chegue quente e no tempo certo.

A competição é feroz. Restaurantes precisam se destacar, oferecer uma experiência superior para não perder clientes para concorrentes mais inovadores. A experiência de entrega passou a ser um dos principais fatores de diferenciação.

- Perguntas como: "Como garantir que a comida chegue na temperatura certa?" ou "Como expandir a área de entrega sem comprometer a qualidade?" são críticas.
- A tecnologia tem um papel crucial nessa equação, e soluções como as bags térmicas da Kenti estão revolucionando a última milha do delivery.

# As Tendências do Delivery para 2025 e Dicas de como Usá-Las para Impulsionar o seu Negócio

O mercado de delivery está em constante evolução, e entender as principais tendências pode ajudar o seu negócio a se destacar e crescer. Aqui estão as tendências mais relevantes para 2025, juntamente com dicas práticas para aplicá-las ao seu delivery:

## 1. Estilo De Vida: Mais Conveniência, Praticidade e o Imediatismo

A geração Y (millennials) e a geração Z estão moldando o futuro do consumo. Eles estão acostumados com a velocidade e a conveniência, e preferem pagar mais por serviços que economizam tempo. Essas gerações valorizam experiências instantâneas e personalizadas e, no contexto de delivery, isso significa receber exatamente o que querem, na hora que desejam, sem complicações.

- Ofereça menus personalizados e combos **prontos** para facilitar a escolha, sem fricção no momento do pedido. Um exemplo seria a criação de combos **familiares** ou pacotes para dias específicos, como uma "sexta-feira da pizza" com desconto para pedidos maiores.
- Garanta que o processo de pedido seja o mais fluido possível. Links de pagamento por **WhatsApp**, pedidos via Instagram, e integração de cartões fidelidade **virtuais** são maneiras de manter essas gerações engajadas e incentivá-las a voltar.

Uma hamburgueria em São Paulo decidiu criar combos sazonais, oferecendo opções de cardápio limitadas durante eventos esportivos ou feriados. Usando cupons via Instagram e TikTok, eles aumentaram suas vendas em 25% durante esses períodos, gerando um faturamento adicional de R\$ 20.000,00 em um único mês.

## 2. Assistentes Virtuais e Automatização Dos Pedidos

Com o avanço da inteligência **artificial** e dos **chatbots**, assistentes virtuais se tornaram uma ferramenta essencial para melhorar o atendimento e a eficiência dos pedidos. Ao automatizar o processo de pedidos via WhatsApp ou websites, você pode agilizar o atendimento e reduzir a necessidade de intermediários, como os marketplaces de delivery, que cobram altas comissões.

- Integre um assistente **virtual** ao WhatsApp do seu restaurante para receber pedidos, responder perguntas frequentes e até oferecer cupons personalizados com base no histórico de compra do cliente.
- Utilize **chatbots** para oferecer promoções automáticas para clientes recorrentes, com cupons que incentivem a recompra. Automatizar a interação, oferecendo combos especiais, pode criar uma experiência personalizada e eficiente.

Um restaurante italiano que fazia 2.000 pedidos mensais implementou um chatbot no WhatsApp, capaz de processar pedidos e oferecer sugestões automáticas com base no histórico de cada cliente. Além de diminuir as taxas pagas aos marketplaces, o chatbot gerou um aumento de 30% nos pedidos diretos, economizando cerca de R\$ 6.000,00 mensais em comissões e aumentando a receita em R\$ 12.000,00.



## 3. Pedidos Em Movimento: Flexibilidade no Horário de Entrega

Com a vida cada vez mais agitada, os clientes não querem esperar para chegar em casa para pedir comida. Eles fazem pedidos enquanto estão a caminho, ou programam o horário de entrega para coincidir com sua chegada em casa. Oferecer agendamento de **entrega** e permitir pedidos flexíveis, onde o cliente pode escolher exatamente quando quer receber, pode ser um diferencial significativo.

- Ofereça a opção de agendar o horário exato da **entrega** durante o pedido, especialmente para clientes que estão voltando do trabalho ou indo para a casa de amigos. Inclusive, há espaço para se cobrar a mais por este tipo de serviço.
- Investir em sistemas de rastreamento em tempo **real**, mostrando a localização exata do pedido e o tempo estimado de chegada, pode aumentar a confiança dos clientes no serviço.

Uma pizzaria em São Paulo implementou o serviço de agendamento, permitindo que os clientes programassem a entrega com até 2 horas de antecedência. Com isso, muitos pedidos começaram a ser feitos durante o horário comercial, para serem entregues no final do expediente. Esse serviço de agendamento ajudou a aumentar em 15% o volume de pedidos, gerando R\$ 10.000,00 adicionais por mês.

## 4. Entrega Ecológica: Sustentabilidade como Diferencial Competitivo

O foco em sustentabilidade está crescendo rapidamente. Estudos mostram que os consumidores estão dispostos a pagar mais por serviços e produtos que respeitam o meio ambiente. Embalagens biodegradáveis, sacolas de **papel**, e o uso de veículos não poluentes, como bicicletas ou motos elétricas, podem ser grandes diferenciais.

- Substitua embalagens de plástico por embalagens de papel **kraft** ou biodegradáveis. Além de reduzir o impacto ambiental, isso melhora a percepção do cliente em relação à sua marca.
- Incentive o uso de talheres **biodegradáveis** e ofereça a opção de só enviar talheres descartáveis quando solicitados.
- Utilize bicicletas ou motos **elétricas** para áreas urbanas, o que não só melhora sua imagem ambiental, mas também pode reduzir custos com combustível.

Um restaurante vegano em Belo Horizonte substituiu todo seu plástico por embalagens biodegradáveis e adotou bicicletas para fazer entregas em bairros próximos. Após promover essas mudanças nas redes sociais, o restaurante viu um aumento de 20% nas vendas, e muitos novos clientes relataram que a preocupação com o meio ambiente foi o motivo pelo qual começaram a pedir no local. Essa ação gerou R\$ 15.000,00 a mais em faturamento mensal, além de reduzir em R\$ 2.000,00 os custos com embalagens e combustível.

# Como se Destacar da Concorrência com uma Experiência Incrível e Lucrar Mais com a Kenti

Para oferecer uma experiência diferenciada e superar a concorrência, o foco deve estar na qualidade do serviço de delivery e na satisfação dos clientes. A Kenti surge como uma solução crucial para quem deseja levar o delivery para um novo nível, proporcionando uma experiência única ao garantir que a comida chegue quente, mesmo em entregas longas ou agrupadas.

A seguir, detalharemos as principais alavancas de ganho que a Kenti oferece.



## Mais Satisfação E Recompra

Manter a comida quente é fundamental para a experiência do cliente. Com a Kenti, você garante que a comida chegue na temperatura ideal, evitando reclamações e garantindo que a qualidade seja mantida do restaurante até a casa do cliente. Isso resulta em menos reclamações e mais recompra, dada a diferenciação comparativamente a outros deliveries da mesma região de atuação.

Uma pizzaria gourmet com 3.000 pedidos mensais começou a usar a Kenti para suas entregas. Antes, recebia cerca de 10 reclamações mensais sobre pizzas que chegavam frias ou murchas. Após a implementação, essas reclamações caíram a zero. Inclusive, houve diminuição nas reclamações sobre demora na entrega, porque mesmo com pequenos atrasos, os clientes pararam de reclamar, uma vez que as pizzas chegavam sempre quentes. Com isso, a nota chegou a 4.9 e o delivery virou "super restaurante" no app marketplace que usa. O mais importante: este aumento de qualidade gerou um aumento na taxa de recompra, que cresceu 30%, gerando R\$ 36.000,00 a mais de faturamento em três meses.



## Mais Marketing para Trazer Novos Clientes

A Kenti não é apenas uma solução prática, mas também pode ser utilizada como um diferencial de **marketing sem gastar um tostão a mais**. Mostrar que o seu restaurante oferece uma entrega superior, onde a comida chega sempre quente e perfeita, pode atrair novos clientes e aumentar sua visibilidade nas redes sociais, além de poder divulgar esse diferencial no próprio salão (ex: display de mesa). É muito comum, clientes irem a um determinado restaurante mas não pedirem do seu delivery porque moram longe. E, acham que o delivery não chegará com a mesma qualidade. Com a entrega em bags aquecidas Kenti, isso muda e essa comunicação faz com que mais clientes peçam Kenti nas suas casas.

Um restaurante árabe usou a Kenti para destacar a qualidade de suas entregas em displays de mesa, redes sociais e fez promoções para vender mais. Resultado: Aumento de 30% em novos seguidores no Instagram e crescimento de 20% no número de novos pedidos, o que representou R\$ 18.000,00 a mais de faturamento no primeiro mês após o início da campanha.



## Migração de Pedidos para Canais Próprios

Ao garantir uma entrega de alta qualidade, você pode incentivar os clientes a pedirem diretamente pelo seu canal próprio, seja via WhatsApp ou website, reduzindo a dependência de marketplaces como iFood e Rappi, que cobram altas comissões.

Um restaurante de comida italiana, que fazia 50% de seus pedidos via marketplaces, começou a promover pedidos diretos via WhatsApp, oferecendo descontos para quem usasse esse canal. Ao garantir que a comida chegasse quente e perfeita com a Kenti, eles reduziram a dependência dos marketplaces e aumentaram os pedidos diretos para 70%, economizando R\$ 6.000,00 por mês em comissões.



## Ampliação da Área de Entrega e Mais Vendas

Muitos restaurantes limitam suas áreas de entrega por medo de que a comida chegue fria em longas distâncias. Com a Kenti, esse medo é eliminado, permitindo expandir o raio de entrega sem comprometer a qualidade. É muito comum, expandir a atuação para 1 ou 2 bairros, aumentando vendas no dia seguinte, resultado de uma maior área de atuação e mercado alvo. Sem abrir mão da qualidade e satisfação dos novos clientes.

Um restaurante de massas, que inicialmente limitava seu raio de entrega a 5 km, começou a usar a Kenti e expandiu sua área para 8 km. Isso permitiu que o restaurante atingisse três novos bairros, resultando em um aumento de 35% no volume de pedidos e R\$ 45.000,00 adicionais em vendas nos primeiros três meses.



## Economia com Logística e Embalagens

Agrupar pedidos sem perder a qualidade da entrega é uma das maiores vantagens da Kenti. Com isso, é possível reduzir o número de viagens e o custo com entregadores. Além disso, com a comida sendo mantida quente dentro das bags Kenti, pode-se usar embalagens mais simples e econômicas.

Uma hamburgueria com 2.000 pedidos mensais passou a agrupar três pedidos por viagem, em vez de dois, após a implementação da Kenti. Isso resultou em uma redução de 20% no custo com combustível e entregadores, gerando uma economia mensal de R\$ 4.000,00.



# Quem usa Kenti, Encanta Clientes e Recomenda Kenti

**Veja como a Margherita Pizzeria, um ícone de São Paulo, usa a Kenti para aumentar satisfação e entregar mais longe**

A Margherita Pizzeria expandiu a sua atuação, ampliando raio de entrega de X para 2X, aumentando a satisfação e as vendas.

[Clique aqui](#)

**Descubra como a Família Presto usou a Kenti para aumentar a qualidade e zerrar reclamações**

A Família Presto, famosa pela sua qualidade nas pizzas e também com o seu burger em pão de pizza, usa a Kenti para garantir uma entrega perfeita, melhorar ainda mais a sua avaliação e zerrar reclamações de temperatura.

[Clique aqui](#)

**Entenda como o Big Lui aumentou as vendas em 23%, além de aumentar a satisfação e o seu lucro, por causa da Kenti**

O Big Lui é conhecido pela qualidade do seu burger. Já usa a Kenti há mais de 1 ano com extremo sucesso. 23% de crescimento em vendas, economia de 20% com logística e aumento de nota no ifood.

[Clique aqui](#)

# Casos de Sucesso com uso da Kenti para se Diferenciar da Concorrência

## Cantina Volpi (Salvador)

Fez o lançamento e divulgação da novidade junto à imprensa, convidando os jornalistas para experimentar comer pizza após 30 minutos nas bags da Kenti. Resultado: cobertura pela imprensa, falando do pioneirismo da Cantina Volpi.

[Clique aqui](#)

## Capannori (Bauru)

A Capannori fez uma ação promocional nas ruas de Bauru, aproveitando para divulgar a novidade nos sinais da cidade. Resultado: Aumento de pedidos na pizzaria em função da novidade

[Clique aqui](#)

## Buona Sera (São Paulo)

A Pizzeria Napoletana Buona Sera, famosa pela sua qualidade divulga a entrega Kenti nas redes sociais e com folhetos em cada caixa de pizza. Resultado: aumento de entrega, mais faturamento e economia com logística

[Clique aqui](#)

# Convite para Crescer com a Kenti



O nome do jogo para conquistar o coração e a mente dos consumidores chama-se **EXPERIÊNCIA**.

E, a Kenti é a única solução capaz de levar a experiência dos clientes com o delivery para o próximo nível. Isso porque é uma novidade que traz um aumento significativo na qualidade, ao mesmo tempo que gera um diferencial para atrair mais clientes e fidelizar os clientes atuais. Tudo isso, gerando mais vendas, mais faturamento e economia com logística e embalagens.

Se você deseja levar seu delivery para o próximo nível, garantindo que seus clientes recebam comida quente e perfeita em cada pedido, a hora de agir é agora.

**100**

Garantir uma experiência superior para seus clientes, com comida sempre quente e perfeita



Aumentar vendas em 35% com mais recorrência e clientes novos. Inclusive, com expansão da área de entrega



Reduzir custos logísticos em até 20%.



Aumentar a satisfação e notas nos apps;

Convite à **Ação**: Agende uma demonstração virtual ou presencial com um de nossos especialistas, clicando aqui e siga a @kentifood no instagram para estar antenado com as novidades do mercado de delivery.

[Agendar Demonstração](#)

Um especialista da Kenti está pronto para te apoiar e levar o seu delivery para o próximo nível. Conte conosco.