

Título: A importância da logística de outbound na satisfação e fidelização de clientes em hamburguerias com delivery na zona norte do Recife

Sessão temática: Logística

Atualmente, o mercado logístico de hamburguerias com serviço delivery vem crescendo na Zona Norte do Recife. Diante da vasta concorrência destacam-se aquelas empresas que prestam serviços além das expectativas dos clientes fidelizando e captando novos clientes em todas as fases.

Devido esse crescimento é pertinente estudar, como problema de pesquisa, qual a importância da logística de outbound para satisfazer e fidelizar clientes e como objetivo da pesquisa desenvolver uma abordagem das aplicações de logística outbound no food delivery de hamburguerias, além disso, falar sobre as formas de delivery e sobre o mercado de aplicativos deste ramo.

A metodologia utilizada foi a exploratória através do uso do método quantitativo com aplicação de questionário.

As formas de se fazer pedidos mudaram, o que antes era feito por uma ligação, hoje pode ser feito com apenas um clique, os aplicativos de food delivery revolucionaram as formas de entregas no mundo trazendo uma plataforma de fácil entendimento que proporciona rapidez e comodidade ao cliente, mas apenas esses fatores não são suficientes, a parte mais importante desse processo é a entrega que se não for feita de forma adequada não manterá os clientes satisfeitos.

A logística de outbound é de grande importância para fidelização e satisfação dos clientes de delivery de hamburguerias, de acordo com a pesquisa feita 76% concordam plenamente que é um fator de grande importância que as condições de entrega sejam de qualidade para que elas se fidelizem a hamburgueria.

Os erros mais comuns identificados pelos entrevistados foram, atraso com 62,1%, troca ou entrega do pedido em más condições com 17.2%.

É importante que esses erros sejam evitados ao máximo, mas que quando ocorram providências sejam tomadas, de acordo com 51,7% dos entrevistados, a hamburgueria

que se fez o pedido respondeu sua reclamação pedindo desculpas pelo ocorrido, apenas 17,2% mandam uma cortesia para amenizar a situação e 31% delas nem pedem desculpas.

Com as respostas do questionário é possível afirmar a necessidade de um bom atendimento de delivery para a satisfação dos clientes, visto que, a maior parte dos entrevistados afirmou que a má qualidade de entrega não se fidelizaria a hambúrgueria.

Palavras-chaves: Logística; Satisfação; Fidelização; Clientes; Delivery.