

ex

cin  
ne

es

<b>01. Buyer Persona</b>	<b>3</b>
<b>02. Customer Journey Map</b>	<b>6</b>
<b>03. Disseny App</b>	<b>7</b>
<b>04. Proposta de XXSS</b>	<b>8</b>
<b>05. Brand Guide</b>	<b>9</b>
<b>06. Packaging</b>	<b>10</b>
<b>07. Compte de PiG</b>	<b>11</b>
<b>08. L'entrevista: GiFood</b>	<b>12</b>

# 01 Buyer Persona



Joan Bartrina, 46

- Advocat treballant des dels 25 anys
- Resident al centre d'Olot
- 1 fill de qui té custòdia compartida
- Divorciat, però actualment amb parella

## Estil de vida

- Des del divorci de la seva dona, es va tornar un home moder i presumit.
- Té un horari molt flexible entre setmana.
- Valora el bon menjar, i menja mínim un cop a la setmana fora de casa.

## Comportament amb el menjar a domicili

- Entre setmana s'encarrega sempre ell de cuinar, i se'n va per això que el divendres prefereix demanar menjar a domicili i desconnectar de la setmana.
- Preferències gastronòmiques: asiàtica, casolana i pasta

## Aficions / gustos

- Els divendres li agrada sopar d'hora amb la seva parella, i relaxar-se mirant la TV reposant de la setmana.
- Els dissabtes li agrada sortir al vespre amb els amics a prendre alguna cosa.
- Detallista amb els que estima

## Objectius a la vida

- Casar-se amb la seva parella actual. Anar-se'n a viure en una casa a uns dels barris més rurals d'Olot.
- Jubilar-se a la mateixa feina on està ara.
- Poder dedicar a la seva jubilació a voltar pel país coneixent els millors restaurants gastronòmics.



**Clara Susqueda, 25**

- Graduada en nutrició i ara té una consulta pròpia de nutrició
- Viu en un pis d'estudiants, però els caps de setmana torna a Olot
- No té parella actualment, però no ho descarta en un futur

#### **Estil de vida**

- El seu grup de 5 amigues ho són tot per ella, i els hi dedica tot el seu temps els caps de setmana. Pren decisions en funció dels seus valors i no del que faci la resta de gent.
- Disposa de poc temps personal.
- Porta un estil de vida healthy

#### **Comportament amb el menjar a domicili**

- 2 cops a la setmana demana menjar a domicili a la seva consulta, perquè no té temps per fer-se el dinar.
- Preferències gastronòmiques: poke bowls, menjar healthy i amanides completes.

#### **Aficions / gustos**

- Li agrada sortir de festa però sense beure alcohol ja que sap que no és bo per la salut.
- Fa esport mínim 4 cops a la setmana.
- Li encanta veure sortir el sol pel que és molt matinera

#### **Objectius a la vida**

- Ampliar la seva consulta i formar un centre de salut on hi hagi fisioterapeutes, entrenadors personals, psicòlegs i clarament nutricionistes.
- No vol tenir fills, i vol poder viure la vida ella sola, sense dependències.



**Pol Coromina, 32**

- Agent rural des de fa 2 anys
- Viu a les afores d'Olot en una casa amb un gran terreny
- Té parella i un fill d'1 any

#### **Estil de vida**

- Treballa 5 dies a la setmana, i fa mitja jornada per ocupar-se del fill petit.
- La seva dona és directora en una escola.
- Li agrada la vida rural i de camp.
- Compra sempre al mercat d'Olot, a excepció de 4 coses que ha de comprar al supermercat.

#### **Comportament amb el menjar a domicili**

- Han agafat com a rutina els dissabtes demanar menjar a domicili amb la seva dona. A més, han posat com a norma, provar un restaurant diferent cada vegada.
- Preferències gastronòmiques: absolutament tot el que tingui a veure amb el producte de km0

#### **Aficions / gustos**

- Li agrada molt sortir a passejar a la muntanya i pels boscos de la zona. Té un hort propi al seu terreny on hi
- cultiv de tot. Li agrada molt menjar productes de cultiu propi.
- Li agrada molt el món del bricolatge. És un manetes.

#### **Objectius a la vida**

- Li agradaria que el seu fill apressiés el producte de km0, i per tant, compartís els mateixos valors que ell en aquest aspecte.
- Vol crear una associació per la que formar a la gent en temes de producte local i cultiu propi.

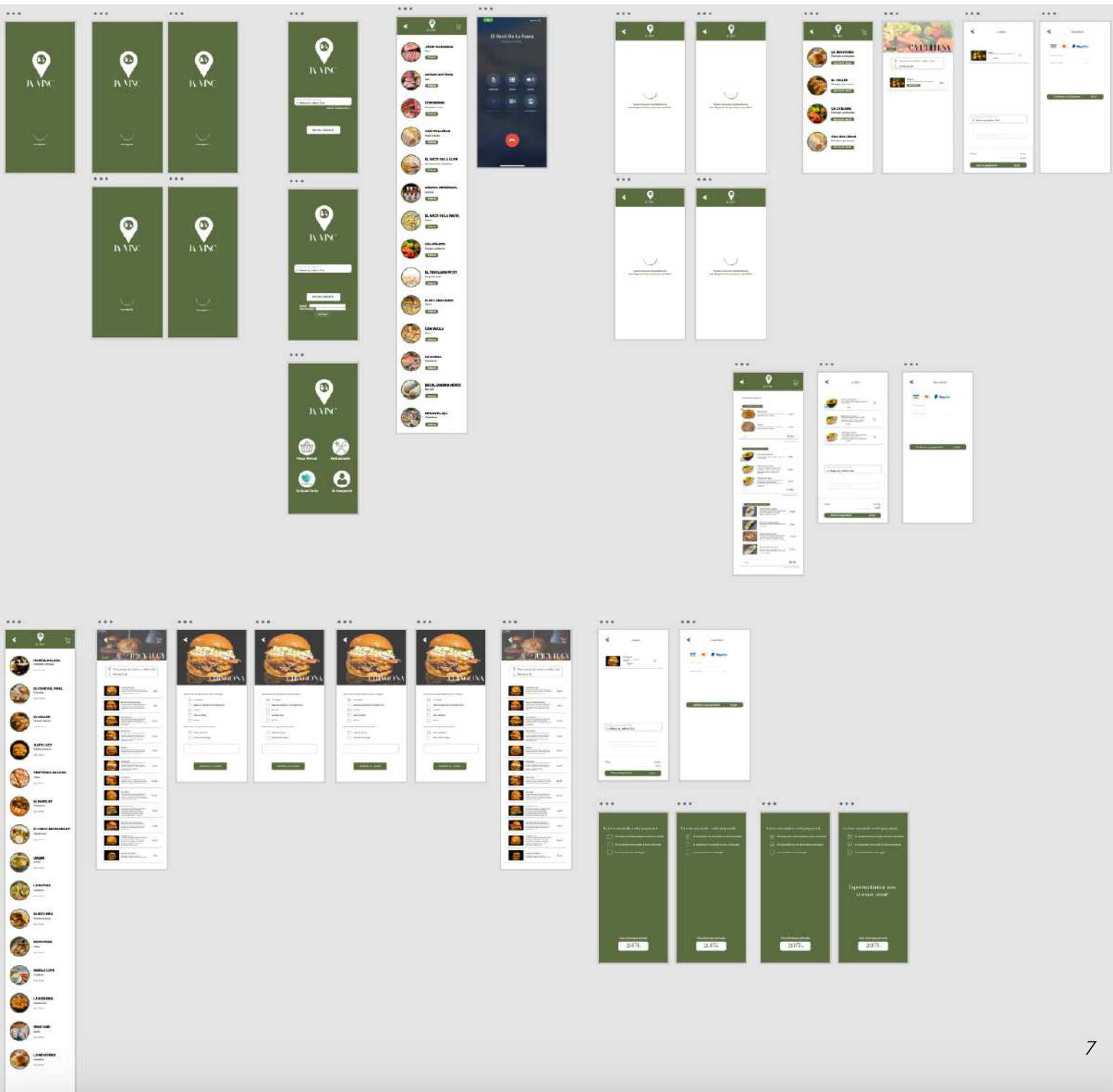
# 02 Customer Journey Map

	INSPIRACIÓ	CONSIDERACIÓ	DECISIÓ	EXPERIÈNCIA	FIDELITZACIÓ	RECOMANACIÓ
ACCIÓ	<p>És divendres al vespre, ha tingut una setmana molt estressant i vol demanar menjar a domicili.</p>	<p>Recorda que l'altre dia li van parlar molt bé del servei de Ja Vinc, i es descarrega la app per veure quins restaurants hi troba.</p>	<p>Troba el restaurant que buscava i fa els passos corresponents: -Escull els productes que vol -Fa el pagament -Espera a que li portin</p>	<p>Li arriba la comanda a l'hora que s'havia acordat, ben empaquetada, i que encara mantenia la calor. Tot com ho havia esperat.</p>	<p>Ha quedat molt satisfet de la comanda, i de seguida entra a la app per valorar el servei del repartidor i també la qualitat del restaurant. Es subscriu també a la newsletter per ser informat de nous restaurants o descomptes a la app.</p>	<p>Un dia dinant amb amics, surt el tema de la nova empresa de repartiment: Ja Vinc. Ell comenta que l'ha provat i que n'ha quedat molt satisfet i els hi ensenya l'aplicació. Els recomana que ho provin aquell mateix dia per sopar.</p>
OBJECTIU	<p>Sopar sense haver de cuinar</p>	<p>Trobar un restaurant de productes locals, que li porti el menjar a casa.</p>	<p>Finalitzar el procés de comanda, i tenir la seguretat que li arribarà.</p>	<p>Que arribi el menjar a l'hora acordada i en condicions.</p>	<p>Valorar allò que tant li ha agradat perquè altres consumidors no dubtin en fer una comanda. I seguir tenint notícies del servei.</p>	<p>Que els amics puguin gaudir del servei a domicili sense errors.</p>
TOUCH POINTS	<p>Instagram, APP, Social Ads</p>	<p>Boca-orella i App</p>	<p>App, correu electrònic (amb la confirmació de la comanda)</p>	<p>App (confirma entrega de la comanda) i correu electrònic (confirma entrega de la comanda)</p>	<p>App i correu electrònic i xat directe de la App.</p>	<p>App i xarxes socials que entre tots miren el que hi ha publicat.</p>
EXPERIENCE MAP	<p>Té poques ganes de cuinar i vol trobar un bon restaurant.</p>	<p>Està content perquè troba allò que necessitava. Una app de servei a domicili amb restaurants amb productes de la zona.</p>	<p>Troba a l'app diverses opcions de restaurant que inclús el fan dubtar de què triar perquè li agrada més d'un</p>	<p>Pateix perquè és la primera vegada que demana a través de la App i no sap si el servei és professional ni si arribarà a temps</p>	<p>Finalment, les seves pors no s'han complert i s'han assolit les seves expectatives.</p>	<p>Comparteix la seva opinió amb els amics, perquè està content amb la seva experiència</p>

# 03 Disseny APP

Veure vídeo demo aquí

*Dissenyat amb Adobe XD*



# 04 / Proposta XXSS

Avui és dia de  
Salvar un Pack de

 Too Good To Go

ZERO WASTE MOVEMENT




FLECA  
DESCAMPS



RECORDATORI

Nit de champions (Barça-Madrid)

enviamen **GRATUÏT**  
durant tota la nit



JA VINC  sanum  
HEALTHY HOUSE



Fruites i  
verdures  
de la Plaça  
Mercat



ca l'Helena 

Pasta  
day



APP



SUSTAINABILITY  
everywhere

Certified by  
CBG



Healthy  
brunch



Del restaurant

A on tu d'iguis



JA VINC 

100%  
sostenible



Food delivery

JA VINC

Restaurants  
d'aquí amb  
productes d'aquí

OLOT i  
voltants





# 05 / Brand Guide

## LOGO - positiu & negatiu

---



## Variants de logo

---



## Tipografies

---

### Logotip - Athene

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

### Text - Raleway

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ  
abcdefghijklmnopqrstuvwxyz  
0123456789

## Colors

---

### Colors principals



#ffffff

### Colors secundàris



#e3d7c

# 06 / Packaging



# 07 Compte de PiG

ANY 1														
INGRESSOS	mes 1	mes 2	mes 3	mes 4	mes 5	mes 6	mes 7	mes 8	mes 9	mes 10	mes 11	mes 12	TOTAL	
Comissió x comandes	375	525	675	825	975	1125	1275	1425	1575	1575	1575	1575	1575	13500
Costos d'enviament a domicili	100	140	180	220	260	300	340	380	420	420	420	420	420	3600
Modificacions de carta o info a l'app	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3600
Quota d'entrada	4500	0	0	0	1500	0	0	0	0	0	0	0	3000	9000
Patrocinis	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3600
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>5575</b>	<b>1265</b>	<b>1455</b>	<b>1645</b>	<b>3335</b>	<b>2025</b>	<b>2215</b>	<b>2405</b>	<b>2595</b>	<b>2595</b>	<b>2595</b>	<b>2595</b>	<b>5595</b>	<b>33300</b>
DESPESES														
Cost del packaging	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	10
Despeses de servei	50	70	90	110	130	150	170	190	210	210	210	210	210	1800
Manteniment i reparacions	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	200
Assegurances	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	1680
Despeses de màrqueting	0	150	0	0	0	0	100	0	0	0	0	0	0	250
Càrrega dels vehicles	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720
Salaris	1280	1280	1280	1280	1280	1280	1280	1280	1280	1280	1280	1280	1280	15360
<b>TOTAL DESPESES</b>	<b>1735</b>	<b>1700</b>	<b>1570</b>	<b>1590</b>	<b>1610</b>	<b>1630</b>	<b>1750</b>	<b>1670</b>	<b>1695</b>	<b>1690</b>	<b>1690</b>	<b>1690</b>	<b>1690</b>	<b>20020</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>3.840,00 €</b>	<b>-435,00 €</b>	<b>-115,00 €</b>	<b>55,00 €</b>	<b>1.725,00 €</b>	<b>395,00 €</b>	<b>465,00 €</b>	<b>735,00 €</b>	<b>900,00 €</b>	<b>905,00 €</b>	<b>905,00 €</b>	<b>905,00 €</b>	<b>3.905,00 €</b>	<b>13.280,00 €</b>

ANY 2														
INGRESSOS	mes 1	mes 2	mes 3	mes 4	mes 5	mes 6	mes 7	mes 8	mes 9	mes 10	mes 11	mes 12	TOTAL	
Comissió x comandes	1725	1800	1875	1950	1950	1950	1950	1950	1950	1950	1950	1950	1950	22950
Costos d'enviament a domicili	460	480	500	520	520	520	520	520	520	520	520	520	520	6120
Modificacions de carta o info a l'app	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300	3600
Quota d'entrada	0	1500	0	300	0	0	0	1200	0	0	0	0	0	3000
Patrocinis	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	800	9600
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>3285</b>	<b>4880</b>	<b>3475</b>	<b>3870</b>	<b>3570</b>	<b>3570</b>	<b>3570</b>	<b>4770</b>	<b>3570</b>	<b>3570</b>	<b>3570</b>	<b>3570</b>	<b>3570</b>	<b>45270</b>
DESPESES														
Cost del packaging	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	10
Despeses de servei	230	240	250	260	260	260	260	260	260	260	260	260	260	3060
Manteniment i reparacions	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	200
Assegurances	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	1680
Despeses de màrqueting	0	0	0	0	0	0	0	0	200	0	0	0	0	200
Càrrega dels vehicles	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	1080
Salaris	1536	1536	1536	1536	1536	1536	1536	1536	1536	1536	1536	1536	1536	18432
<b>TOTAL DESPESES</b>	<b>2201</b>	<b>2006</b>	<b>2016</b>	<b>2026</b>	<b>2026</b>	<b>2026</b>	<b>2026</b>	<b>2026</b>	<b>2031</b>	<b>2226</b>	<b>2026</b>	<b>2026</b>	<b>2026</b>	<b>24662</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>1.084,00 €</b>	<b>2.874,00 €</b>	<b>1.459,00 €</b>	<b>1.844,00 €</b>	<b>1.544,00 €</b>	<b>1.544,00 €</b>	<b>1.544,00 €</b>	<b>2.744,00 €</b>	<b>1.539,00 €</b>	<b>1.344,00 €</b>	<b>1.544,00 €</b>	<b>1.544,00 €</b>	<b>1.544,00 €</b>	<b>20.608,00 €</b>

ANY 3														
INGRESSOS	mes 1	mes 2	mes 3	mes 4	mes 5	mes 6	mes 7	mes 8	mes 9	mes 10	mes 11	mes 12	TOTAL	
Comissió x comandes	2970	2970	2970	2970	2970	2970	2970	2970	2970	2970	2970	2970	2970	35640
Costos d'enviament a domicili	460	480	500	520	520	520	520	520	520	520	520	520	520	6120
Modificacions de carta o info a l'app	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	500	6000
Quota d'entrada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Patrocinis	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	2000	24000
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>5930</b>	<b>5950</b>	<b>5970</b>	<b>5990</b>	<b>5990</b>	<b>5990</b>	<b>5990</b>	<b>5990</b>	<b>5990</b>	<b>5990</b>	<b>5990</b>	<b>5990</b>	<b>5990</b>	<b>71760</b>
DESPESES														
Cost del packaging	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	10
Despeses de servei	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2400
Manteniment i reparacions	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	200
Assegurances	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	210	2520
Despeses de màrqueting	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2400
Càrrega dels vehicles	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	1080
Salaris	1536	1536	1536	1536	1536	1536	1536	1536	1536	1536	1536	1536	1536	18432
<b>TOTAL DESPESES</b>	<b>2441</b>	<b>2236</b>	<b>2236</b>	<b>2236</b>	<b>2236</b>	<b>2236</b>	<b>2236</b>	<b>2236</b>	<b>2241</b>	<b>2236</b>	<b>2236</b>	<b>2236</b>	<b>2236</b>	<b>27042</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>3.489,00 €</b>	<b>3.714,00 €</b>	<b>3.734,00 €</b>	<b>3.754,00 €</b>	<b>3.754,00 €</b>	<b>3.754,00 €</b>	<b>3.754,00 €</b>	<b>3.754,00 €</b>	<b>3.749,00 €</b>	<b>3.754,00 €</b>	<b>3.754,00 €</b>	<b>3.754,00 €</b>	<b>3.754,00 €</b>	<b>44.718,00 €</b>

# 08 / L'entrevista: GiFood

**T'explico una mica, estic fent el TFG, i bàsicament doncs arrel de la pandèmia, bé jo sóc d'Olot, i allà el tema servei a domicili de menjar només hi ha Just Eat on hi trobes restaurants de kebab, pizza i sushi. Clar, un dimecres acabes classes a les 15h i vols demanar algo per dinar no et ve de gust una pizza, kebab o sushi. Llavors trobes a faltar que hi hagi restaurants més de la zona, de menjar local... Per això surt la idea del meu TFG que és el de crear una empresa de servei a domicili de restaurants que donin importància al producte local, km0, sostenible... més de la zona. A part també, servei a domicili de comerciants de la Plaça Mercat d'Olot, que seria com qualsevol mercat de tot arreu.**

**I això és la meva idea. Doncs, a l'entrevista volia conèixer com funciona una mica GiFood perquè crec que s'assembla a la meva idea i així a partir d'aquí extreure'n informació rellevant pel meu TFG.**

Molt bé, si vols t'explico una mica així resumidament la idea que vam tenir nosaltres. Llavors la idea és meva i de la meva parella la Cinta. En el moment inicial de la pandèmia ella treballava en turisme i l'empresa es va aturar momentàniament, estava en ERTE i això vol dir que tenia temps lliure. Alhora jo he estudiat ADE, he fet un master en màrqueting i direcció comercial i sempre he tingut la inquietud de muntar algo a nivell emprenedor. Tot i que pugui tenir una altra feina, sempre ha estat allà la idea. I bueno, una tarda tonta, així pel que sigui, se'ns va acudir una miqueta això, aprofitant el covid i aquesta necessitat de delivery que pugui tenir la gent, muntar algo més local i amb una idea de també introduir restaurants més de la zona de Girona, fugint de col·laboracions amb microempreses com McDonalds o franquícies d'aquestes Telepizza... Llavors ho vam fer molt ràpid, vam fer una petita enquesta que vam enviar a amics, i a amics d'amics i a gent de varies edats, i la idea encaixava. D'altra banda vam parlar amb 4 restaurants més de confiança, als que podíem haver anat més d'una vegada i així, i també els va encaixar perquè just tenien el gran problema de què no podien servir al seu local. I eren restaurants que d'entrada, potser dels 4, 1 estava fent delivery pel seu compte perquè era una pizzeria.

També els va encaixar, va dir que si ho muntàvem s'unirien sense problema, i després va ser qüestió de buscar pressupostos a nivell informàtic, a nivell de bicicletes i tot això. Ens va encaixar tot i vam tirar endavant. Potser la idea va ser juliol-agost i setembre-octubre ja treballàvem amb l'aplicació, que la va fer una persona externa però la va fer exactament com li vam dir, amb el detall de pantalles, i el que volíem transmetre. I crec que a finals de novembre ja arrencàvem. A l'inici només amb bicicletes elèctriques i potser al cap d'uns mesos ja vam començar a afegir una moto, després 2 i ara en tenim 3. Tenim un total de 3 motos elèctriques i 8 bicicletes.

I bueno, hem anat creixent, hem anat afegint restaurants, s'han anat afegint usuaris, hem anat sol·lucionant problemes, i ara ja debem portar 1 any i 8 mesos treballant, així que una mica d'experiència ja hem agafat. I el que ens caracteritza sobretot és el servei local, i amb això vol dir que d'entrada si un restaurant té un problema o un dubte com ara em pot trucar, i em troba disponible al moment. No ha de dirigir-se a cap central com poden tenir les multinacionals, enviar un correu, esperar que algú s'ho miri, que ho entenguin i que és molt més complicat transmetre la informació d'aquesta manera o simplement una agilitat d'un restaurant que canvia la carta, ens l'ha passat aquesta tarda, i demà estarà pujada la carta nova. Potser fa això mateix amb les altres plataformes que treballa i la setmana que ve segueix treballant amb ells. Això a nivell restaurants.

A nivell clients passa el mateix, a l'aplicació mateix, en el home, la primera pàgina que es troba, a baix hi ha el meu telèfon, a internet busques gifood delivery i hi ha el meu telèfon. Si un client té un dubte durant el servei, em truca i l'atenem al moment. No s'ha de dirigir a cap... pot dirigir-se a un correu però hi ha el telèfon de forma accessible. Intentem solucionar els problemes, En qualsevol empresa, independentment del model de negoci al que et puguis enfocar, penso que la clau és solucionar els problemes de manera ràpid, i treballant a nivell local doncs ho tenim més fàcil no? Fins i tot qualsevol nit, si la nit es desborda, soc el primer d'agafar la meva moto i sortir a donar un cop de mà.

Llavors aquesta era una mica la idea quan vam començar. Per altra banda el percentatge que cobrem als restaurants és inferior de la resta de plataformes. Bàsicament perquè som la meva parella i jo, i sí que tenim uns costos més elevats en quant als repartidors que estan contractats i això ens fa que haguem d'acorar molt bé el nombre de repartidors que hi ha cada nit per exemple. Hem de saber quantes comandes pot fer un repartidor, i d'aquesta manera saber quantes comandes preveiem cada nit, que sol ser per sort bastant estable, va creixent però va creixent de forma raonada, i d'aquesta manera decidir quants repartidors treballen al dia. Dic això perquè altres plataformes per exemple un Glovo o així, poden tenir avui a Girona 50 riders i si en tenen 40 de parats perquè no hi ha comandes no els paguen res. Els paguen per comanda. Jo no, si avui surten 10 riders i tinc feina per 4, me'n menjo el cost de 6. I tot i que això sigui un cost que he de controlar, ho estem controlant bé, però per altra banda no tinc altres costos de tenir un departament de màrqueting, un de recursos humans, una central d'administració o... Doncs per aquest motiu, ajustant-ho tot be, tenim la capacitat de cobrar una mica menys que la resta de plataformes.

Per tant, d'entrada som més econòmics pels restaurants, intentem donar servei potser molt focalitzat a Girona però que crec que és més bo, els repartidors estan en plantilla, els facilitem les motos i les bicicletes. No s'han de pagar el vehicle per exemple. Les motos i les bicis porten una caixa a darrera, la típica caixa isotèrmica. No van carregats a l'esquena, que es pot anar movent el menjar. Intentem que el menjar arribi en condicions, no tenim pràcticament incidències, potser ha passat algun cop, potser el tupper estava mal tancat o el que sigui, però creu-me que potser n'hi ha 1 al mes, de 1000 comandes és insignificant.

I una mica, aquest seria el resum, llavors si vols entrar en un tema en concret o...

### **Sí, bé, tema competència. Costa tirar el negoci endavant en un mercat on hi ha empreses tant potents dedicant-se al mateix?**

Intentem no fixar-nos-hi massa. Està clar que Glovo, Just Eat o Uber Eats treballa a Girona, segurament fa moltes més comandes que GiFood, però com que tenen un model de negoci tant diferent, tant macro... Per exemple, qualsevol tipus de restaurant s'hi pot adherir, nosaltres intentem fer una mica de filtre i ficar els que creiem que els gironins poden apreciar més per exemple. Bé, no és que perdem el temps veient què està fent Glovo o deixa de fer, ens centrem en lo nostre i de moment ens està funcionant.

### **Molt bé, i per exemple com s'organitza el servei? Des de que entra una comanda fins que es reparteix...?**

Vale. A l'inici era una mica més delicat, però bueno de seguida vam veure que havíem d'arreglar-ho i el restaurant rebia un email i o tenia una tablet o tenia el mòbil personal del restaurant, i havia d'estar pendent de rebre aquesta notificació per mail. I ho vam arreglar en qüestió de 2-3 mesos que els hi vam portar un TPV que és com un datàfon on surt el ticket imprès, i hi ha una aplicació de GiFood allà instal·lada. Però bueno, els primers mesos ho vam salvar perquè com que el restaurant no podia admetre clients a la sala no li costava tant estar pendent d'aquest tema, però a la que això sabíem que s'acabaria obrint, no era un sistema viable i vam afegir aquesta actualització, afegint una aplicació pels restaurants.

El repartidor té una altra aplicació només per repartidors, on li surten les comandes. Però a diferència de Glovo, que tenen molts més repartidors que comandes, ells funcionen que quan els entra una comanda un repartidor la veu i se l'assigna per tant se la fa seva, se'n va al restaurant i si allà s'ha d'esperar mitja hora això és cosa de repartidor i Glovo li pagarà el transport tardí un quart d'hora o tardí 1 hora a fer-lo. Nosaltres fem a cada servei, a part dels repartidors, hi ha un coordinador de servei, de logística, que puc ser jo, pot ser a Cinta l'altra socia o fins i tot tenim una altra companya, l'Helena una treballadora que també se n'ocupa. I cada servei sempre hi ha algú pendent, vol dir que si entra una comanda i el restaurant pel que sigui no la veu i no l'accepta, potser als 10 minuts el truquem, simplement per dir ei hola que t'ha entrat una comanda. I a vegades diu ostres, tinc el dispositiu parat, ara l'engego i la faig. La gran majoria, per si soles, el restaurant l'accepta, indica un temps, per exemple ara n'ha entrat una, pizzeria del barri vell, ha posat 30 minuts. Fa 11 minuts que ha entrat, ara d'aquí 5 minuts li direm al repartidor ves tirant cap allà. I nosaltres anem organitzant, en funció de quan un repartidor queda lliure anem cobrint les necessitats que tenim. A vegades un restaurant ha posat mitja hora o  $\frac{3}{4}$  i d'entrada no cal anar-hi fins que no... Tampoc anirem al restaurant a tocar-li la porta als 2 minuts que hagi entrat la comanda. Així que l'organització és aquesta, hi ha els repartidors per un cosat, i per l'altra hi ha un coordinador logístic cada servei.

**Això per vosaltres deu ser bastant "heavy" no? O sigui això perquè ho organitzeu vosaltres i al final és el vostre negoci però això si has de mantenir una empresa, amb treballadors que et treballin a aquestes hores... Vull dir clar, tu has d'estar pendent d'això tot el rato.**

Correcte, per això ens ho dividim entre 3 persones i si anés creixent potser entre més, però sí bueno qualsevol emprenedor, autònom, que preguntis com s'ho fa, és posar-hi hores. La gràcia de tot això és que ho has muntat tu i llavors la mandra o la dedicació que hi pugis tenir no existeix. Ho fas perquè t'agrada, amb la il·lusió d'haver-ho muntat i de veure que a més a més funciona, que els clients els agrada i seguim creixent. Llavors si aquesta mateixa dedicació l'hagués de fer per un tercer, que l'empresa fos d'un altre, no seria tant senzill o tant agradable de fer.

**Clar. I tema, com trobeu nous restaurants venen ells? Ara potser ja sí, però al principi suposo que anar porta a porta...**

Tal qual, sí sí. Pots conèixer algun restaurant com els 4 que he dit a l'inici però al principi de tot vam fer una llista dels que més ens interessaven i que intentàvem buscar un perfil una mica diferent fugint de Telepizza i McDonalds. I bé, trucant, dient hola què tal? Sóc l'Albert de GiFood i t'explico que tinc aquest negoci, m'agradaria venir-te'l a explicar i a veure si podem treballar junts. A molts els agradava, molts ho van entendre, molts van entrar, altres van deixar-ho en standby... I bé, ara és veritat que passat aquest temps ja ens coneixen més. Si vaig a veure un restaurant que encara considero que ho vam deixar en standby al seu moment, hi vas ara i entre que ha vist les motos i les bicis per Girona, tots els restauradors tenen companys restauradors de la ciutat que coneixen i en algun moment poden haver parlat, un li pot haver dit que treballa amb mi i l'altre li pot haver preguntat ei com funcionen? Treballen bé?... És cert que ara que ha passat un temps, quan vas a veure un restaurant, alguna informació ja té de GiFood. Quan vam començar a l'inici no teníem ni l'aplicació feta i ja anàvem a explicar. Vendre-ho era molt més complicat, és a dir, havíem d'anar allà amb un powerpoint, sense poder ensenyar ni l'aplicació, i vendre la idea. Ara és diferent, ara més que un power point ja saben, han vist les bicicletes, les motos, tenen amics restauradors que han treballat amb nosaltres, així que és més fàcil. La veritat és que ara estem frenant una mica l'entrada de restaurants, perquè se n'hi ha sumat molts bastant recentment i potser estem apunt d'arribar als 50. Què vol dir això? Que el ritme de comandes, per sort, ha seguit pujant però no puja un 30% cada mes, llavors el que no ens agradaria és, seguir introduint restaurants, que d'aquí un mes n'hi hagin 70, i que el número de comandes no

hagi pujat proporcionalment, i què vol dir això? Que els restaurants que tenim fins a dia d'avui, que tenen una facturació més o menys semblant regularment, per collons els baixaria. Es repartirien les mateixes comandes al mes a molts més restaurants. Llavors per exemple, a nivell pizzeries, que és un dels tipus de cuina que tenim amb més... vaja crec que en tenim 8 o 9 a l'aplicació, les últimes que m'han preguntat els hi he hagut de dir molt amablement que ara mateix aquest tema el tinc en standby, no els dic que no en un futur però per exemple, japonesos que només en tenia 2, doncs ara se'n sumaran 2 més, bueno ja se n'ha sumat un i ara se'n sumará un quart. I s'ha d'anar intentant que la teva oferta sigui proporcional al número de comandes perquè no tinguin aquesta sensació de què els baixa la feina.

### **I quan vas a un restaurant que ja té Just Eat, ja està a Glovo, com els hi dius que també poden estar a GiFood i els hi sortirà a compte també estar a GiFood?**

Per ells no és cap cost. Amb GiFood no han de pagar cap quota d'entrada, ni cap manteniment... només paguen si els entra una comanda em quedo un percentatge, però si no els entra una comanda no tenen cap cost.

### **Però, oi que altres empreses si que cobren un cost?**

Hi ha qui, potser et fa pagar una quota d'entrada o de manteniment, no sé. La veritat que és que em preguntes les condicions de cada competència d'aquestes grans i sé 4 coses que m'ha deixat anar algun restaurant, però... potser a l'inici sí que m'hi vaig fixar una mica per saber més o menys què feien, però no m'hi poso a comparar. Els restaurants que fan delivery, i n'hi ha molts, que a l'igual que estan a GiFood estan a totes les altres, no els suposa un problema estar a 3 llocs. Potser amb una, pel que sigui, en un moment s'empipen perquè ha passat algo i diuen va doncs ja no treballo més amb tu. Això més d'un restaurant m'ho ha explicat, però per exemple amb GiFood, des que hem començat no hi ha ni un sol restaurant que ens hagi deixat. I no per la por de no donar un bon servei sinó perquè pensàvem que quan acabés tot el tema covid i el restaurant pogués tornar a tenir els seus clients a sala, més d'un que no està tan preparat per aquest tema i que ja va de bòlit a casa seva ens diria moltes gràcies pel que hem fet fins ara però simplement no et puc atendre. Si entren 3 comandes és una putada per la meva cuina. I aquesta era una mica la por que teniem a l'inici o quan es va començar a obrir però no ha passat, no hi ha cap restaurant...

Potser una data concreta, per exemple ara vindrà temps de flors i estic segur que un parell aixecaran el braç i diran si us plau, aquest finde no obris. Però serà puntual per aquest tema, no perquè vulguin deixar de treballar amb GiFood.

### **Poden escollir-ho això, de obrir i tancar comandes a domicili quan volen?**

Sí, cada dia de fet, des del mateix dispositiu on reben les comandes amb un simple clic es pot tancar. Clar això els hi explico perquè clar més d'un potser a l'inici, diu ostres però quan tingui clients, o quan vaig de bòlit... No passa res, és a dir, reben una comanda un divendres a la nit i van a tope, poden posar el temps que tarden a preparar i si posen una mica més del compte no passa res, i acte seguit si volen es tanquen, aquell dia n'han rebut una i s'ha acabat.

Els hi dono total llibertat, a obrir-se i tancar-se quan vulguin, a escollir els preus que vulguin a l'aplicació i els plats els que ells decideixin. Un restaurant que potser tenen 40 plats al restaurant, decideix posar-ne 15 a l'aplicació, els que considera que funcionen més bé per delivery, que poden arribar amb millors condicions a casa el client, i també en decideix el preu. Tenen total llibertat amb això, llavors els hi fico fàcil col·laborar amb GiFood i treballar amb nosaltres.

## **Tema comunicació, promoció... què feu? Sé que esteu a xarxes però a part d'això feu alguna cosa més?**

Sí, això d'entrada ens ho fem nosaltres, se n'ocupa bastant la Cinta tot i que els dos puguem tenir idees, però el tema xarxes per exemple el porta ella. I penso que això és un encert, d'un costat perquè hem descobert que se li dona bastant bé i li agrada, i per altra, perquè el missatge que transmetem el decidim nosaltres. Hi ha molts restaurants o el que sigui els hi porta un extern, i parles amb ell per fer alguna promoció o pel que sigui o comparteixes un sorteig o un story i ell mateix em diu ostres però com és que no l'haguem compartit i dic doncs no sé, qui et porta les xarxes?

Suposo que el missatge que jo vull transmetre com que el decideixo jo doncs és més entenedor o això penso que si ho fes un extern.

I a part de xarxes, doncs hem fet petites campanyes com per exemple, imprimir flyers per deixar a les bústies. Imagina't quan un repartidor va a algun domicili a repartir una comanda, a un bloc de pisos, i quan baixa, sempre que no posi allò de no s'admet publicitat doncs si té flyers en aquell moment en deixa a tota l'escala per exemple.

O, alguna altra cosa hem fet, per exemple al pàdel Wala, que hi ha darrera el Wala, ha començat a posar publicitat tant a les pistes com a les persianes que té a fora, i allà tenim publicitat a les persianes i de tant en tant deixem flyers, o si fa algun torneig de pàdel o així els sponsors que poden haver-hi de diferents empreses som un d'ells. I anem fent coses, la veritat que el dia a dia ens fa sobretot solucionar problemes més setmanals, o diaris, obrir un restaurant, penjar una carta nova, i de tant en tant intentem també donar-li una volta i inversió o simplement una idea de tema màrqueting.

## **I a l'equip, què sou? Tu, la Cinta, l'Helena i prou no? I els riders vaja.**

En total som 13. Sí, ara mateix hi ha 10 repartidors, l'Helena que havia fet de repartidora i per tant també entén què és fer de repartidor, conèixer els restaurants, com solen treballar, com solen tardar i per tant, li serveix molt després fer de coordinadora, del tema logisitc. I la Cinta i jo com a socis i també en el dia a dia.

Però que hi hagi 10 repartidors no vol dir que cada dia surtin 10. Avui que és dimecres, doncs en surten 4 o 5, divendres que és quan hi ha més feina en surten 9 per exemple, i anem jugant en funció de la demanda. Si ara passessin 3 setmanes seguides que el dimecres hem anat de bòlit i ens han pujat una mica la feina, doncs a la quarta setmana hi hauria un altre repartidor.

## **I, heu pensat fer a domicili altres coses que no siguin restaurants?**

Doncs, estem treballant justament amb l'actualització de l'app i fer comanda a un supermercat. Aquest nou mòdul realment podria afegir a part de supermercats doncs, carnisseries, o qualsevol comerç, floristeries i el que vulguis. D'entrada ho provarem només posant un supermercat i no tindrà ni el nom d'una cadena d'aquestes, posa-li la que vulguis. A GiFood market col·laborarem amb un supermercat que encara hem de trobar perquè l'actualització és a mig termini i començarem així. Però no ho veiem d'entrada, ja veure com anirà, no fiquem aquest mòdul amb la idea de què un client de GiFood faci la compra setmanal a través de l'aplicació. Veiem més d'urgència, que és diumenge, em fa mandra sortir de casa i t'has quedat sense X productes, i fas una comanda de 4 o 5 cosetes, un diumenge o qualsevol dia de la setmana. I d'entrada ho farem així.

## **I com ho limites això de què la gent no et faci la compra setmanal a través de GiFood?**

No posarem cap límit, simplement els supermercats treballen amb un marge molt petit, perquè tot i que encara no hagi decidit quin supermercat hi haurà, n'he parlat amb uns quants i d'entrada el preu haurà de ser força més car que en el propi supermercat. Llavors si el producte, tot i que sigui un producte econòmic com una bossa de patates que pugui costar 2€, a l'aplicació val 2,20€, ja és un 10% més 15, encara no sé quin percentatge serà, s'haurà d'acordar amb el supermercat. Però clar, si



una compra gran setmanalment, puja a 100€, i aquí et puja 120€ o 130€ dubto molt que algú faci això. Potser hi haurà algú que simplement pel fet de no sortir de casa ho farà, no et dic que no. Això ho anirem ajustant, no sé, potser a l'aplicació no podràs demanar una garrafa de 8 litres d'aigua.

**Vale, doncs jo crec que ja tinc la informació que necessitava.**

I això del treball és un simple treball, o tens ganes d'arrencar algo a Olot?

**No, de moment no ho tinc pensat com a algú d'arrencar-ho a curt termini, però mai se sap.**

La veritat, tot i que no m'emirallo amb Glovo ni empreses així, si que a l'inici vam buscar si hi havia empreses més locals a altres ciutats i així. Sé que a Galícia n'hi ha una que s'ha fet bastant gran, a Banyoles hi ha alguna que no sé com els hi va però ho vaig mirar al seu moment. I a Olot ho desconeixia. Sí que és veritat que a l'inici vam col·laborar una mica o ens vam reunir amb diverses associacions, per exemple amb l'Associació d'Hosteleria de Girona i aquesta associació no aplica només a la ciutat de Girona sinó a la província de Girona. Llavors estaven bastant amoïnats perquè tot i que vam fer un petit tracte de GiFood, GiFood només operava a Girona i un restaurant de Banyoles, Olot o on fos ja no se'n beneficiava i no els hi estaven trobant una solució. Però vaja suposo que cada un s'haurà espavilat a la seva manera. Però estic segur que aniran creixent empreses similars ja sigui de restaurants o el que deies de comerços.

**Molt bé, doncs moltes gràcies de veritat. I pel teu temps.**

Adéu. Gràcies a tu.