

PORTUGAL

QUIOSQUES DE CAFÉ

Os quiosques de café, explorados sob a marca Delta, têm vindo, ao longo dos anos, a fortalecer o seu posicionamento e reconhecimento como os especialistas de café, nos locais onde estão implantados.

O ano de 2011 terminou com 11 unidades autónomas, a que correspondem 19 pontos de contacto com os Clientes e com vendas líquidas a atingirem perto dos 2,6 milhões de euros.

Não se inauguraram novas unidades, tendo-se encerrado dois locais onde a rentabilidade desejada não conseguiu ser atingida. Neste sentido, o ano fica marcado pela consolidação do negócio, através do investimento na formação em técnicas de atendimento de toda a equipa operacional, que contava, no

final do ano, com cerca de 100 colaboradores. Esta equipa encontra-se certificada em áreas de conhecimento que incluem a segurança alimentar, o atendimento ao Cliente e outras relevantes para um bom desempenho das tarefas que lhes são exigidas.

A quebra de vendas de café originada pela proibição generalizada de fumar dentro de áreas fechadas, como os centros comerciais onde os nossos quiosques estão localizados, tem sido contrariada, ao longo dos últimos anos, através da diversificação da gama de venda, do alargamento das opções para os Clientes e da introdução de pequenos menus que complementam, com sucesso, o café tomado pelos Clientes.