

# Continente: Como o principal Hipermercado de Portugal experimentou um crescimento ~11 vezes maior em vendas com seu modelo expresso



## Sobre O Continente

O Continente é uma reconhecida cadeia portuguesa de hipermercados, sendo parte integrante do conglomerado Sonae. Sua presença no mercado é distinta pela gestão eficiente de diversas marcas, entre as quais se destacam Continente (hipermercados), Continente Modelo (supermercados) e Continente Bom Dia (proximidade).

No online, a estratégia do Continente baseia-se em três canais essenciais para estimular a demanda.

i) Através de sua plataforma web, os clientes podem fazer pedidos programados gerenciados a partir do centro de distribuição, garantindo entregas eficientes. ii) Além disso, oferecem a opção de pedidos Click & Go.

iii) Para trabalhar o mercado de Q-Commerce, arrancaram em 2019 a parceria com a Glovo e a UberEats e em 2022, lançaram o Quico, um aplicativo de serviço expresso que promete entregas em 30 minutos.



## Desafios

Durante a pandemia de COVID-19, a **necessidade de um modelo expresso** tornou-se evidente, e as parcerias com a Glovo e a UberEats permitiram uma implementação e resposta rápida à oportunidade. No entanto, o Continente enfrentava o **desafio de consolidar a operação de diversos canais de venda em uma única plataforma** para garantir processos uniformes de picking e operação nas lojas.

O crescimento foi refletido, mas surgiu a preocupação com a **falta de controle sobre a operação ao depender de terceiros**, resultando em entregas tardias e incompletas, afetando a experiência do cliente.

Além disso, os **processos manuais de faturamento e as longas filas durante os picos de demanda** complicaram ainda mais a eficiência das entregas. Todos esses desafios dificultaram a escalabilidade da operação de Q-Commerce, e o Continente buscava uma solução integral na forma de um aplicativo para centralizar pedidos, ter visibilidade de dados e operar em tempo real.





## A solução

O Continente decidiu implementar a Instaleap para unificar a operação em uma única plataforma, o que permitiu aos pickers serem mais eficientes ao não precisarem usar múltiplos dispositivos para gerenciar os pedidos.

A implementação foi realizada por etapas, adaptando-se às necessidades específicas do varejista e garantindo um fluxo de processo ótimo. Entre todas as implementações da Instaleap, os recursos principais mais destacados no Continente são:

- ✓ **OOS:** Esta função permite que os clientes experimentem diferentes opções para itens que podem não estar disponíveis em seu pedido, como itens em falta com substituição ao critério do picker ou a possibilidade de especificar que tipo de produto substituto preferem. Isso marcou uma mudança significativa na experiência do usuário e impulsionou a redução de rupturas.
- ✓ **Faturamento Automático:** Esta característica elimina a necessidade de faturamento manual, economizando tempo no processo e melhorando a eficiência operacional.
- ✓ **Controle Centralizado da Operação:** O Continente agora pode gerenciar sua operação de um só lugar e em tempo real, facilitando a tomada de decisões por meio da análise de dados.



## Resultados



**Abrangência significativa:** Com mais de 90% do país coberto, o Continente conseguiu alcançar uma ampla audiência, o que teve um impacto positivo nas vendas e no posicionamento da marca em Portugal, sendo um país de tamanho relativamente pequeno.



**Crescimento notável:** A expansão foi notável, passando de 30 lojas para mais de 220 lojas ativas no território.



**Crescimento 11 vezes maior em vendas:** Experimentou-se um crescimento 11 vezes maior em vendas, tornando a operação rentável.



**Melhorias significativas na eficiência operacional:** Reduziram-se os tempos de preparação e entrega de pedidos, eliminaram-se os erros nos itens e implementou-se o faturamento automático, contribuindo para uma operação mais eficiente.



**Melhoria na experiência do cliente:** A implementação do OOS permitiu uma comunicação fluida com os clientes para gerenciar substituições, melhorando significativamente a experiência do cliente.



**A forma correta de fazer  
supermercados e farmácias  
online.**

[Agende uma Demo](#)