



## Carta de Bienvenida

¡Bienvenidos a C & R Management Company!

C & R Management Company (“la Compañía”, “C & R Management”) es propietaria de restaurantes McDonald’s en Wasatch Front, Utah. Nuestra organización ha estado sirviendo nuestro excelente menú rápido y fácil, que incluye nuestras papas fritas mundialmente famosas, a la comunidad local de Utah durante más de 45 años y estamos agradecidos por la oportunidad de servir a nuestros huéspedes todos los días con una sonrisa. Ya sea que esté buscando su primer trabajo, su próximo trabajo o su carrera, estamos emocionados de que se una a nuestro motivado equipo y le brindemos un entorno seguro y satisfactorio para trabajar y crecer.

C & R Management Company comenzó cuando Charles Sparrer construyó su primer restaurante McDonald’s en Granger, Utah, en 1975. C & R Management Company ha sido una empresa familiar desde el principio, con Chris y Rob (en la foto de abajo) trabajando lado a lado con su padre en los restaurantes. Chris y Rob trabajaron para ascender desde la tripulación hasta convertirse en operadores de McDonald’s y ahora lideran la empresa mientras continúan valorando a las personas como el corazón de su empresa. Esperamos seguir haciendo crecer nuestra empresa y esperamos que usted crezca con nosotros. ¡Le damos la bienvenida a la familia McDonald’s!

A medida que se familiarice con la cultura de nuestra empresa, esperamos que aproveche las oportunidades para mejorar su carrera y promover los objetivos de C & R Management Company. Se está uniendo a una organización que tiene una reputación de liderazgo y experiencia excepcionales. Con su participación activa y apoyo, la empresa seguirá logrando sus objetivos. Esperamos sinceramente que se sienta orgulloso de ser una parte importante del éxito de C & R Management Company.

Tómese el tiempo para revisar las políticas contenidas en este manual. Si tiene preguntas, no dude en preguntarle a su gerente o comunicarse con el departamento de Recursos Humanos al (801) 280-9299.



## Visión y Misión de la Empresa

**Nuestra visión:** Cuidar a las personas que cuidan a nuestros huéspedes.

**Nuestra misión:** Nos esforzamos por ser los mejores y alcanzar nuestro máximo potencial. Empoderamos a nuestro equipo con una cultura de gratitud y oportunidades para el crecimiento y el aprendizaje. Estamos conectados con nuestra comunidad y servimos a ella, siendo Ronald McDonald House Charities (RMHC) nuestra organización benéfica de elección.



## Invitados 100% Felices

Nuestra cultura es que todos los huéspedes estén 100 % FELICES. El huésped es la razón de ser de nuestro negocio. Todo lo que hacemos debe ser para que cada huésped esté feliz.

¿Qué hacemos para que un huésped esté feliz?

### Calidad

- Producto y empaquetado bonitos, frescos y calientes.
- Papas fritas crujientes, saladas, frescas y calientes.
- Sándwiches montados correctamente, incluidos los pedidos a la parrilla.

### Rápido

- El tiempo total de la experiencia es de menos de 5 minutos.
- Desde el pedido hasta la presentación, 120 segundos.
- Desde el recibo hasta la presentación en el mostrador, 90 segundos.
- Saluda a los clientes inmediatamente en el drive-thru y en el mostrador.

### Preciso

- Reciba un pedido completo y correcto, sándwich, papas fritas o papas fritas y una bebida.
- Reciba el pedido correcto de la parrilla.
- Reciba servilletas y pajitas.
- Reciba los condimentos correctos.

### Limpio

- El vestíbulo y el comedor están limpios y se están limpiando, incluidas las mesas, las sillas, los pisos y el centro de condimentos.
- Los baños están limpios y cuentan con jabón y productos de papel.
- El aspecto de los miembros de la tripulación es limpio, elegante, profesional y sonriente.

### Amabilidad

- Saludos amables, sonrisa en la voz y en el rostro. Y en el drive-thru, pregunte al cliente si usará la aplicación y, si lo hará, pida el código y luego saludelo por su nombre.
- Cierre amable, presente la comida al cliente, agradeciéndole por su nombre cuando haga un pedido en la acera o en la mesa.
- Servicio atento, no interrumpa, no tenga otra conversación mientras atiende al cliente, mire al cliente a los ojos y sonría.
- Comunicación eficaz, capaz de comprender y comunicarse claramente con el cliente.

¡Sé amable a tu manera!



Queremos que nuestros clientes digan:

- “Visitar McDonald’s es la parte más agradable de mi día”.
- “Hacen que me resulte fácil conseguir exactamente lo que quiero cada vez”.
- Saluda a todos los invitados que veas, diles hola.
- Interactúa con los invitados, incluidos los niños.
- Agradecerles a todos, ellos son la razón por la que todos tenemos trabajo.
- Hazles sentir “especiales”, busca formas de servirles.
- Míralos a los ojos, no los dejes de mirar hasta que se hayan ido.

### ¡Hazlo bien!

Queremos que nuestros huéspedes digan:

“Cuando no haces las cosas bien, siempre me ayudas y las arreglas”.

Qué puedes hacer cuando un huésped tiene una queja:

Escuchar

Disculparte

Resolver

Agradecer

- Puedes encargarte del huésped sin tener que llamar al gerente. La única vez que debes llamar al gerente es para devolverle el dinero.
- Si los hemos decepcionado, haz todo lo posible para que estén contentos.

### ¡Hazlos felices!

- *¿Harás todo lo posible para que cada invitado que veas hoy sea feliz?*
- Quieres:
  - Sonría a cada invitado
  - Salude a cada invitado
  - Salude a cada invitado
  - Satisfaga sus solicitudes
  - Trátelos con respeto
  - Mírelos a los ojos y
  - Dígale al gerente de su restaurante, supervisor o director de operaciones lo que necesita para satisfacer a todos nuestros invitados. ¡Haremos todo lo posible para que pueda hacer FELICES al 100% de nuestros invitados!

¡TODOS NOS COMPROMETEMOS a hacer todo lo posible para que cada huésped esté FELIZ!



## Estructura Organizacional

Estructura de informes organizacionales de C&R Management:

Miembro de la tripulación → Jefe de turno → Gerente de departamento → Gerente general

→ Supervisor de Área → Director de Operaciones → Propietario/Operador