



Plataforma líder
en capacitación de
staff de servicio en
restaurantes





“

La **capacitación digital** es un **elemento clave** que permite a los restaurantes mejorar sus **operaciones y resultados**.

Tu staff se capacita a su propio ritmo y tiempo, a través de **cursos estratégicos y divertidos** que les enseñan a ejecutar los **más altos estándares** restauranteros.

 **HeroGuest**[®]

”





VENTA\$

SOBRESALIENTES

Creamos el programa de **Ventas Sobresalientes**, para que tu staff de **ventas y servicio** ofrezca una **mejor experiencia de consumo** en tu restaurante



Aprenderán los temas clave del **ciclo de servicio** desde la **llegada del comensal** hasta la **despedida**, para mejorar los **resultados y operaciones** de tu equipo de salón.

Tu staff cursará **teoría** aplicable, **ejercicios prácticos** y **retos personales** en las siguientes 4 materias:



Hospitalidad



Operaciones



Mercadotecnia



Ventas



ESTRUCTURA DE LA CAPACITACIÓN

Hero Guest Academy incluye programas de educación continua, escalables y personalizables para cualquier cliente. Cada curso comprende de:



Pantallas informativas

Contenido relevante para aprender todo sobre su trabajo

Pantallas de repaso

Ejercicios para practicar los conceptos aprendidos

Examen por tópicos

Pruebas de conocimiento con calificación

Con sólo 15 minutos a la semana resolvemos las más urgentes necesidades de capacitación

1 Contenido creado por **expertos reconocidos** de la industria

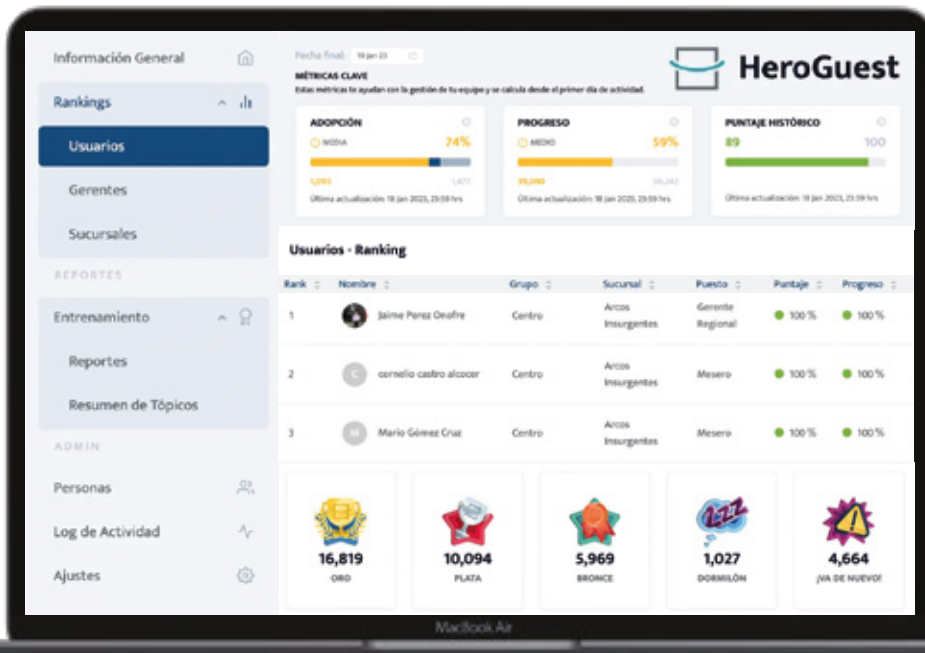
2 Cursos de **fácil acceso** a través de **nuestra app**

3 Olvídate de las tediosas carpetas y cámbiate a la única academia digital creada por **restauranteros para restauranteros**



BENEFICIOS INMEDIATOS

Los gerentes tendrán acceso a las métricas clave de cada usuario para la toma de decisiones basadas en data



MÉTRICAS CLAVE

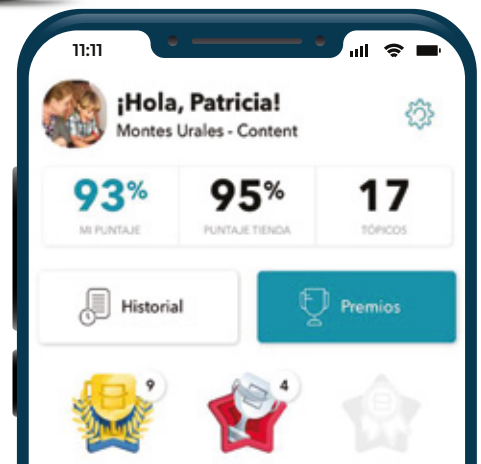
Visibilidad a la adopción y progreso de cada usuario, tienda o región

RESULTADOS

Acceso a rankings y reportes por tienda, gerente y usuario

GAMIFICACIÓN

Los usuarios ganarán medallas y podrán comparar su promedio con el resto de su equipo



La capacitación, ¿por qué debe ser una estrategia para las empresas? — y cómo evita la rotación de personal

Sonia Soto

Eduardo Méndez y Rodrigo Vargas, fundadores de Hero Guest. Cortesía

11 mil
Exámenes completados

1.833
hrs de capacitación en 1 año

Así redujo Sushi Itto su rotación de personal en 20%

Con la app Hero Guest, Sushi Itto logró entrar a más de 4,700 empresas en más de 200 sucursales de seis países. (5/20/22)

20%
Reducción de rotación

\$5mdp
Ahorro anual

Ayudan con tecnología a 'revivir' restaurantes

Arely Sánchez
Cd. de México (17 febrero 2022).- 05:00 hrs

Hero Guest está rehabilitando a pymes restauranteras mexicanas que estuvieron a punto de quebrar por la pandemia.

88%
Incremento en bebidas

5%
Incremento en ventas MoM



COMPETENCIAS

Las habilidades y destrezas a desarrollar para mejorar los resultados de tu restaurante, son únicas.

Por lo tanto la **capacitación digital tiene que ser especializada, aplicable y divertida** para alcanzar este objetivo.

1

Resolución de conflictos

2

Multitareas en un entorno rápido

3

Trabajo en equipo

4

Rapidez en la toma de decisiones

Nuestros cursos cumplen con los **estándares de competencia de “Conocer”** para los oficios técnicos y profesiones de atención directa con el cliente.



GOBIERNO DE
MÉXICO



conocer

conocimiento • competitividad • crecimiento





Hospitalidad

Servicio

Amabilidad
al cliente

Contacto
humano

Innovación
constante

Los contenidos de hospitalidad están diseñados para mejorar la calidad en la experiencia de los clientes del restaurante, logrando el objetivo de hacerlos sentirse como en casa.

- Saludo cordial y cálido
- Conexión emocional
- Ser genuino y empático

Para lograrlo necesitamos:



Principios de hospitalidad



Ofrecer valor agregado



Crear experiencias



Operaciones

En esta materia se introducen **conceptos de higiene, como apariencia y actitud**; en **servicio** se conocen las reglas básicas de **atención** y los estándares de **calidad**. En cuanto a **seguridad** se identifican los pasos a seguir ante cualquier **emergencia**.



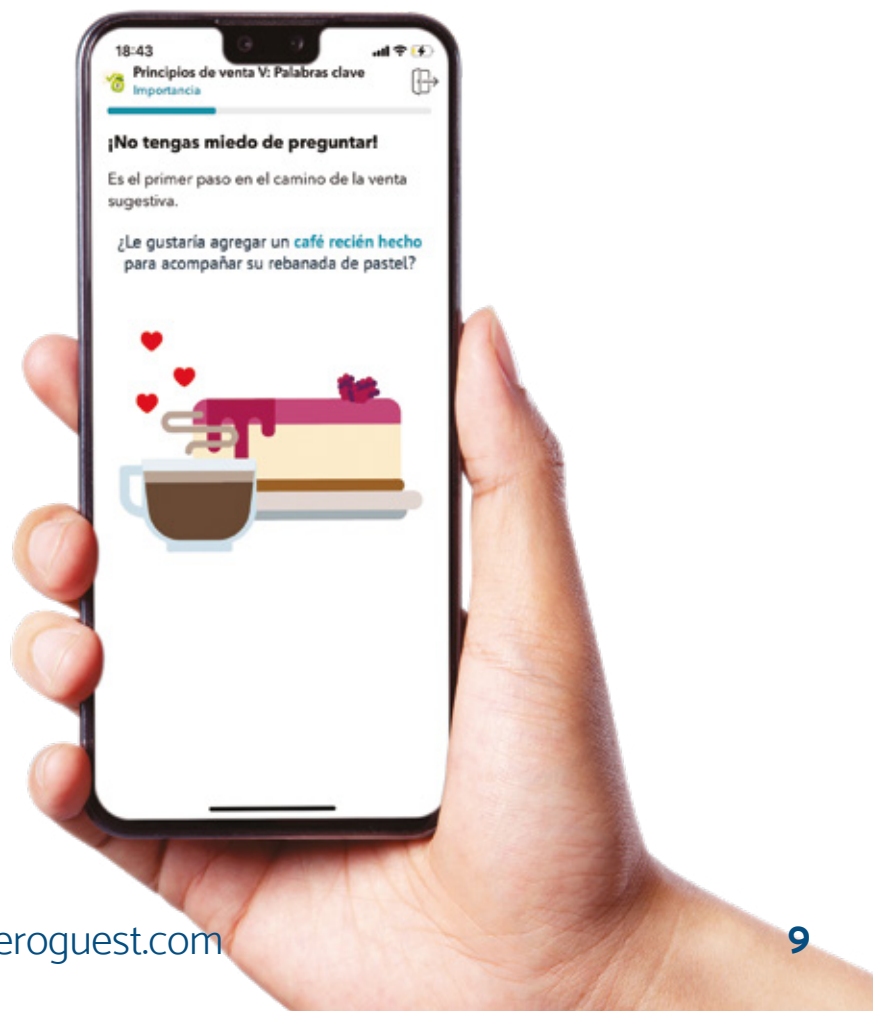
- Imagen personal
- Enfermedades comunes
- Seguridad alimentaria



- Lectura de mesas
- Tiempo y calidad en el servicio
- Servicio sutil e inclusivo



- Tipos de riesgos
- Primeros auxilios
- Consumo responsable





La Regla de 3

1. ¿Qué aprendiste hoy?

Hoy aprendí sobre desinfección de áreas



2. ¿Cómo lo estás utilizando?

Hicimos limpieza profunda



3. ¿Qué resultados te ha dado?

Mi auditoría salió perfecta ❤️❤️❤️

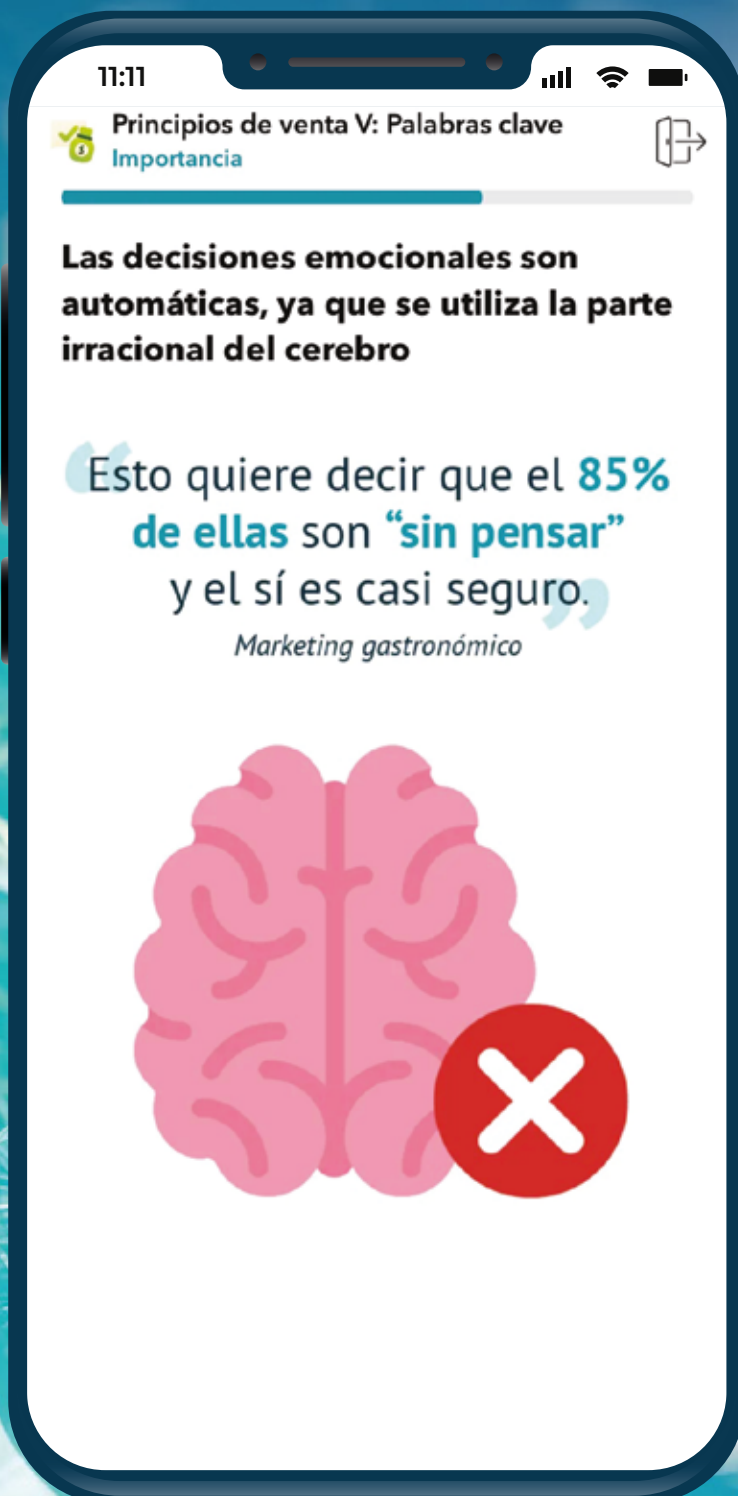


Aprovecha la disciplina que te da Hero Guest incorporando la Regla de 3 en tus juntas de pre-servicio



Mercadotecnia

En esta materia entenderán qué tácticas de mercadotecnia son efectivas y cómo hacer mejores estrategias en el futuro. Entenderán el concepto de progreso y efectividad con la competencia



Tu staff aprenderá de:

1

Campañas

2

Promociones

3

Incentivos



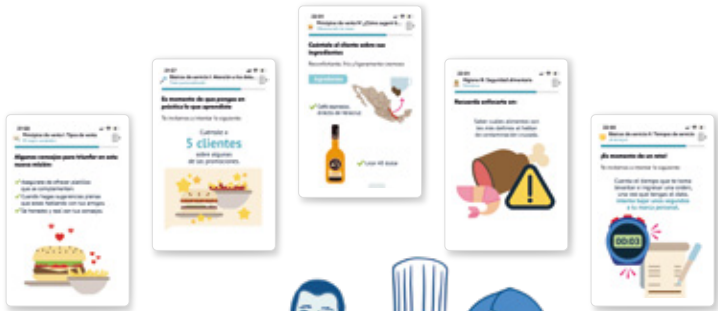


Retos personales

Retos tácticos



Guías gerenciales



Ventas exitosas



Complementamos la experiencia de aprendizaje con retos personales que impulsan el rendimiento de tu staff



Ventas

Al subir el cheque promedio no sólo gana el restaurante, también suben las propinas y todos terminan ganando. Para lograrlo, **existen principios y estrategias** que hacen que las ventas, sean pan comido.

1

Principios de ventas

- Venta cruzada y sugestiva
- Tácticas para ser el mejor vendedor
- Lectura del cliente

2

Ventas pro

- Ventas emocionales
- Cheque promedio

3

Experto en ventas

- Lenguaje corporal
- Platos rentables
- Cuándo hablar y escuchar





Menú personalizado

Estructura de menú



Presentación x plato



Ingredientes x plato



Guiones x plato



Enséñales a vender, antojar
y maridar tu menú desde su
primer día de trabajo

DECÁLOGO DEL HÉROE DE VENTAS

1

IMAGEN

Siempre me veo presentable, con ropa o uniforme limpio.

2

ACTITUD

Recibo a mis clientes con amabilidad y con la intención de que tengan una experiencia increíble.

3

INFORMACIÓN

Les ofrezco ayuda e información a los clientes acerca del menú o servicio de una manera cordial y amigable.

4

PACIENCIA

Soy atento con los clientes, aclaro sus dudas puntualmente y con la mejor actitud.

5

ATENCIÓN

Pongo atención a los clientes sin usar el teléfono o platicar con mis compañeros. Los clientes son lo más importante.

6

SERVICIO

Atiendo a los clientes de una manera rápida y eficaz, revisando que su orden esté completa y a tiempo.

7

COMUNICACIÓN

Me comunico con mis compañeros de cocina o de servicio acerca de las peticiones de los clientes.

8

ESCUCHO

Hago lectura de mesas para intuir lo que desean los clientes y saber si festejan alguna ocasión en especial.

9 VENDO

Más que un mesero, soy un vendedor; estoy atento cuando se presenta la oportunidad de ofrecer alguna venta cruzada o adicional.

10 ME DIVIERTO

Sigo este decálogo sabiendo que los clientes son lo más importante y teniendo la mejor actitud, porque “Un buen día o un mal día, es cuestión de actitud.”

Al día de hoy
capacitamos

1,100 tiendas
15,000 usuarios activos

6 países
+ 100 marcas

+ 12 K micro-lecciones creadas

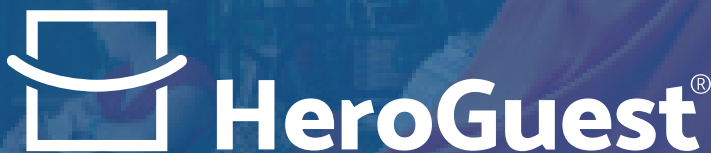
+ 1 M exámenes completados



“Nosotros elegimos a Hero Guest como la plataforma digital de capacitación básica de nuestros colaboradores por la calidad de los contenidos, por la flexibilidad que les da para capacitarse en donde quieran, cuando les convenga, y por los ahorros en tiempo y gastos para la empresa en reuniones, en transporte, entre otros.”



Raúl Ramírez Degollado
El Bajío



ventas@heroguest.com

