



Plataforma líder
en capacitación de
staff de liderazgo 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**[®]

”





LIDERAZGO

Creamos el programa de Liderazgo, para que los líderes de tu restaurante logren una excelente comunicación con su equipo, motivándolos para alcanzar las metas del negocio



Aprenderán a disminuir la **rotación**, incrementar **ventas** y estandarizar el **servicio** a partir de un **equipo motivado** con objetivos claros.

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



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 tópico

Pruebas de conocimiento con calificación

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

1

Contenidos creados por **expertos reconocidos** de la industria

2

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

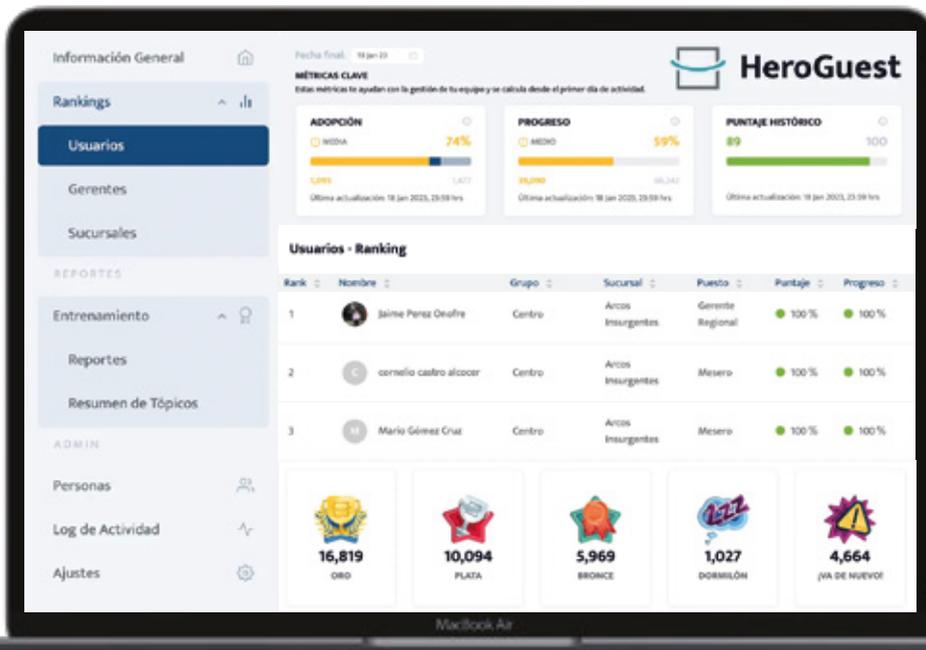
3

Olvidate 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

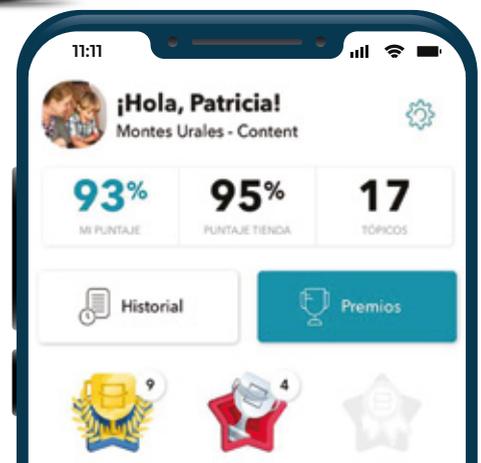
Visibilidad a la adopción y progreso de cada usuario, tienda o región

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



BUSINESS INSIDER MEXICO

Regístrate

ESTRATEGIA 02/06/2021 a las 07:13pm

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

LOS ARCOS

11 mil

Exámenes completados

1.833

hrs de capacitación en 1 año

EXPANSIÓN Revista Digital

Así redujo Sushi Itto su rotación de personal en 20%

La cadena de restaurantes apostó por capacitar a sus trabajadores con una aplicación de micro aprendizajes que sigue una metodología lúdico-reflexiva.

Con la app Hero Guest, Sushi Itto logró entrenar a más de 4,700 empleados en más de 200 sucursales de seis países. (5/20/21)

sushiitto

20%

Reducción de rotación

\$5mdp

Ahorro anual

REFORMA

SUSCRIBETE

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.

Bajío
COMERCIO INTERNACIONAL PLAZA MIYANA

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





Comunicación

La **comunicación** es indispensable para mejorar la **motivación** y alinear los **objetivos** del staff.

Los temas de esta materia son:

Funciones y
estilos de la
comunicación

Persuasión y
comunicación
con el equipo

Redacción eficaz,
negociación y
resolución

Junta de pre-servicio
y retroalimentación

A través de la comunicación, el líder

- Construye un **equipo fuerte**
- **Identifica prioridades** y delega responsabilidades
- Promueve los **valores de la empresa**
- **Celebra los triunfos**
- Establece el **ritmo para el personal**





Recursos humanos

Es fundamental que los **líderes del restaurante** tengan las bases de conocimiento para **reclutar nuevo talento y retener al staff existente**.

Los temas que incluye esta materia son:

Reclutamiento

- Beneficios
- Consejos
- Entrevista ideal

Retención vs rotación

- Consejos
- Trabajo
- Equipo

Que lo único que rote sea tu trompo, no tu personal



Contrata la actitud y entrena la habilidad





Gestión Gerencial

La **gestión gerencial** incluye la **supervisión de las operaciones** diarias y tips estratégicos para que los gerentes **guíen el negocio hacia el éxito**.

Los temas de esta materia son:

Liderazgo, motivación y manejo de la diversidad

Trabajo en equipo y toma de decisiones

Manejo de tiempo, conflictos y solución de problemas

Participación, productividad y expectativas

Desempeño, delegación de tareas, adaptabilidad y supervisión

Responsabilidad personal, integración organizacional y atención a los detalles

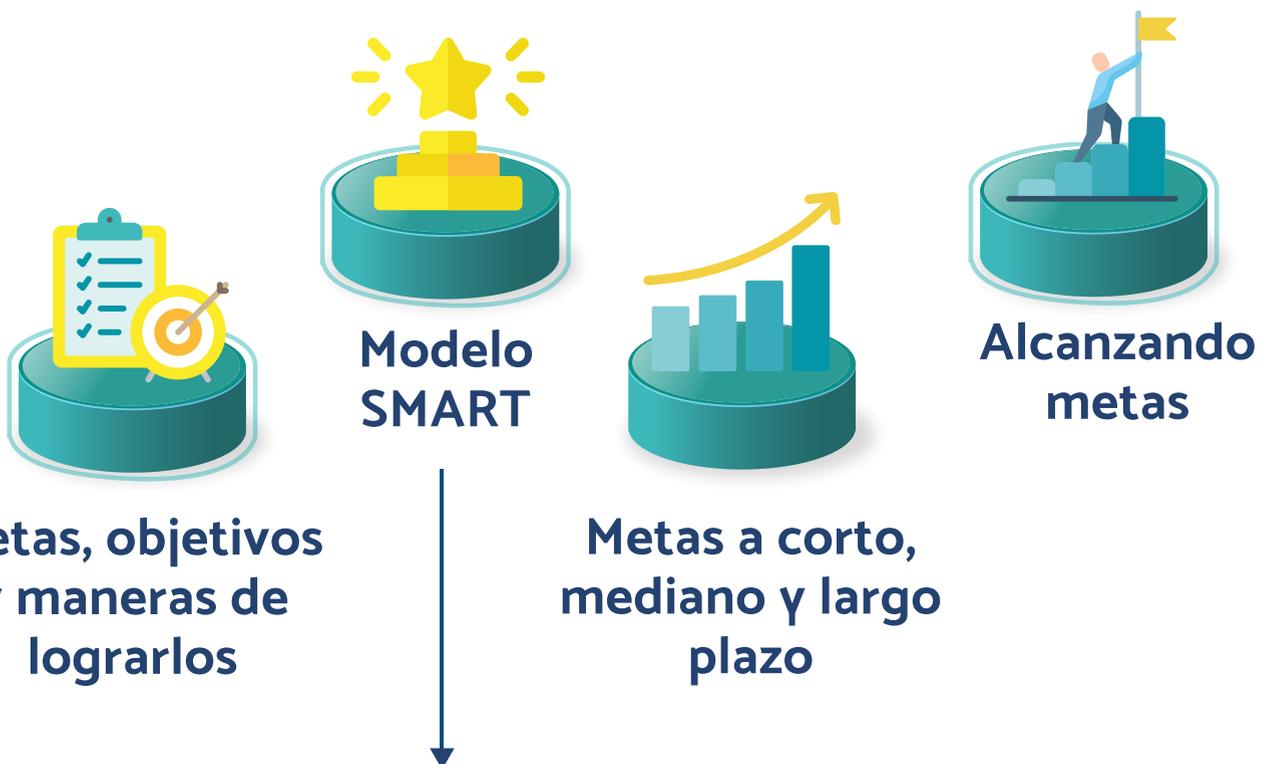




Fijación de metas y objetivos

Tu equipo aprenderá cómo mejorar la rentabilidad en el restaurante

Los temas que incluye esta materia son:



S

M

A

R

T

Específico

Objetivos claros, simples y detallados

Medible

Objetivos que puedan medirse con facilidad

Alcanzable

Objetivos realistas que puedan alcanzarse

Relevante

Objetivos que sean relevantes para tu restaurante

Tiempo

Objetivos con un marco de tiempo





Trato al cliente

Tu staff conocerá la importancia de brindar un **excepcional servicio al cliente**, además de **crear una experiencia y una historia que enganche a tus invitados.**

Los temas de esta materia son:

1 Clientes especiales

- Manejo de clientes
- Tipos de clientes
- Consejos

2 Manejo de quejas

- Tácticas
- Consejos
- Formas

3 Relaciones públicas

- Tips para atraer nuevos clientes y mantener los existentes

Soluciona los problemas de forma rápida, satisfactoria y escucha los comentarios y sugerencias del cliente





Retos personales

Retos tácticos



Guías gerenciales



Ventas exitosas



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



Dirección de equipos

Tu staff aprenderá a **fomentar un buen espíritu de equipo** ya que la **armonía y motivación** del staff es gran parte del **éxito de un restaurante**.

Los temas de esta materia son:

• **Entrenamiento**

• **Manejo de crisis**

• **Equipos exitosos**

• **Equipos geo dispersos**

• **Formación de entrenadores**



APRENDIZAJES CLAVE

- 1.- Repartir estratégicamente las **cargas de trabajo**
- 2.- Comprender las **necesidades del personal**
- 3.- Entrenar los **diferenciadores clave del restaurante**
- 4.- Demostrar **fortaleza** y contagiar **seguridad al equipo**





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

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

