

Инструктор – лидер МАКАВТО

2017



2015



20 лет
в России

БЫСТРО
ТОЧНО
ДРУЖЕЛЮБНО

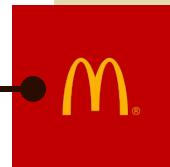


Макдоналдс - Россия

Инструктор-лидер МакАвто

Цель

Увеличить пропускную способность и точность выдачи заказов на МакАвто за счет наделения полномочиями инструктора, повышения мотивации команды и оптимального баланса по VLH



Инструктор-лидер МакАвто

Причины

Обеспечить помощь менеджеру Сервиса в отсутствие отдельного менеджера на МакАвто.



Инструктор-лидер МакАвто

Описание

Вовлечение в процесс управления МакАвто всех инструкторов, как Лидеров МакАвто.

Наделение полномочиями по координации команды МакАвто в течение смены.

Инструктор – Лидер МакАвто в VLN, третий по расстановке на МакАвто (DT_Сборщик заказов).



Инструктор-лидер МакАвто

Условия

- Отличные теоретические знания (КЛНы, тесты)
- Выполняет все процедуры на МакАвто на 100%
- Проводит обучение на МакАвто
- Демонстрирует навыки Лидера
- Модели поведения соответствуют
Производственной Культуре Нового Поколения



Инструктор-лидер МакАвто

Обязанности

- Руководить на собственном примере. Знание процедур на 100% и демонстрировать их 100% выполнение
- Знать цели на смену и доводить результаты
- Реагировать и предотвращать появление «опасных зон»
- Уметь пользоваться отчетом по скорости обслуживания
- Отрабатывать с участниками команды «секреты экономии секунд» и критические факторы удовлетворения гостей
- Обеспечивать выполнение правил парковки
- Поощрять команду работников за выполнение целей
- Взаимодействовать с менеджером Сервиса



Инструктор-лидер МакАвто

Механика

- Провести собрание подразделения инструкторов на котором представить проект и разобрать рабочие обязанности
- Определить график обучения ИЛМ исходя из потребностей ресторана
- Провести практическую оценку ИЛМ на смене. Заполнить бланк «обратной связи»
- В расписании определять смены ИЛМ для третьего по VLH сотрудника на МакАвто (DT_Сборщик заказов)

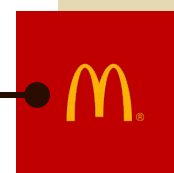


Инструктор-лидер МакАвто

План ввода проекта «Инструктор - Лидер МакАвто»

На очередном собрании подразделения инструкторов представить программу всем участникам.
Продолжительность 1,0 час

что	время	кто	материалы	отметка о выполнении
Анонс проекта. Ознакомить с целями проекта, условиями и механикой по реализации	25 минут	Директор ресторана Для ресторанов RDM - Лидер департамента «Сервис» Менеджер Сервиса Менеджер Сервиса	<input checked="" type="checkbox"/> Презентация ИЛМ <input checked="" type="checkbox"/> Папка с учебными материалами <input checked="" type="checkbox"/> Click – департаменты – производственный - МакАвто – Обучение. Люди	
<input checked="" type="checkbox"/> Разобрать составляющие наделения полномочиями ИЛМ	15 минут		<input checked="" type="checkbox"/> Бланк «Обратной связи» ИЛМ	
<input checked="" type="checkbox"/> Повторить: Процедуры работы с парковками	5 минут		<input checked="" type="checkbox"/> Click – департаменты – производственный - МакАвто – Обучение. Люди	
<input checked="" type="checkbox"/> Ключевые факторы удовлетворения посетителей на МакАвто (CSO)	10 минут		<input checked="" type="checkbox"/> Бланк проверки Таинственного посетителя на МакАвто <input checked="" type="checkbox"/> Click – департаменты – производственный - МакАвто – соревнования	
<input checked="" type="checkbox"/> Мотивационные программы на МакАвто	5 минут			
Практическая работа и координация участком МакАвто на смене Заполнение бланка «обратной связи» и представление результатов			<input checked="" type="checkbox"/> Бланк «обратной связи» ИЛМ <input checked="" type="checkbox"/> Запись в Личное дело ИЛМ	



Инструктор-лидер МакАвто

Бланк «обратной связи» ИЛМ
заполняется Лидером департамента «Сервис» или менеджером участка
Обслуживание

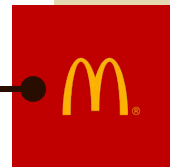
Инструктор – Лидер МакАвто*

1	Перед сменой ознакомился со всей необходимой информацией: ЕН, Параметры Успеха МакАвто, текущие маркетинговые программы, соревнования и т.д.	
2	На смене количественные и качественные цели знает каждый работник участка МакАвто	
3	Предотвращает появление «опасных зон», действует на опережение. В случае возникновения «опасной зоны», быстро на нее реагирует	
4	Выполняет правила парковки	
5	Наделяет работников вторичными обязанностями, контролирует их выполнение (в часы наименьшего спроса)	
6	Является примером обслуживания посетителей, позитивно настроен, обеспечивает выполнение Производственной Культуры Нового Поколения	
7	Демонстрирует высокий энергетический уровень, мотивирует работников на достижение целей	
8	Оценивает результаты за каждый полный час работы, сравнив их с целями, поставленными на смену, и сообщает работникам МакАвто	
9	Поощряет работников за выполнение целей	
10	При необходимости осуществляет коммуникацию с менеджером участка Обслуживание	



Инструктор-лидер МакАвто

ВАШИ ВОПРОСЫ?



Инструктор-лидер МакАвто

БЫСТРО
ТОЧНО
ДРУЖЕЛЮБНО



СПАСИБО!

