



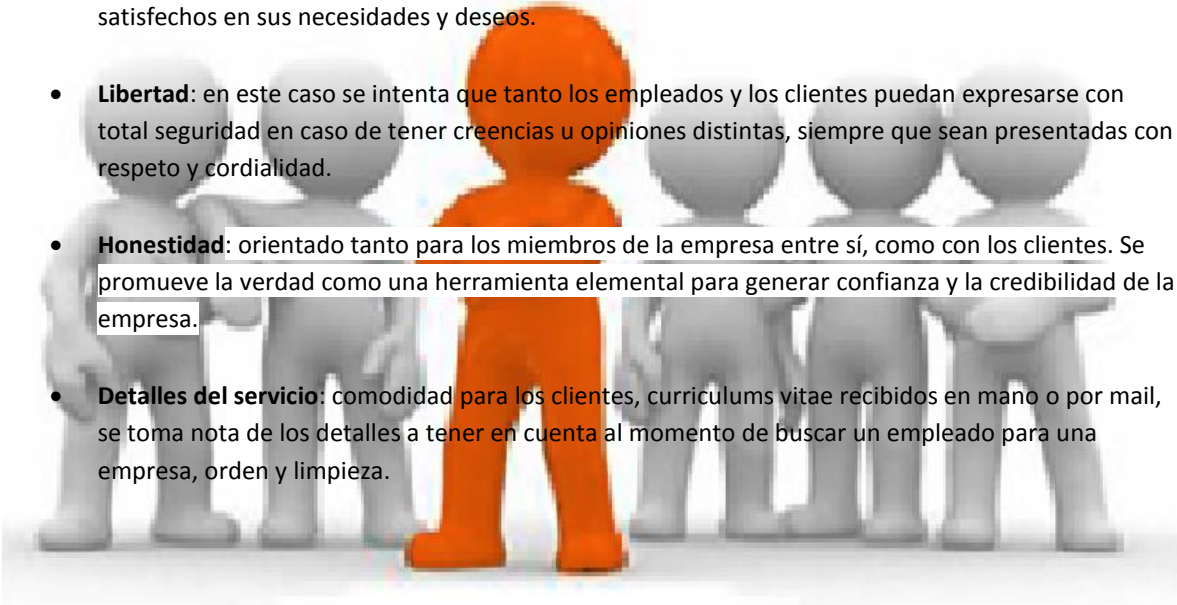
Casola, Eugenio

MISIÓN: Nuestra misión es dar a cada candidato el empleo adecuado para sus capacidades y encontrar para cada empresa cliente el empleado que más califique con su organización.

VISIÓN: Ser reconocidos por el servicio al cliente y por la profesionalidad de sus CONSULTORES Y FORMADORES.

VALORES:

- **Consecuencia:** coherencia de los empleadores para con sus trabajadores, como de la empresa con los clientes. En caso de haber compromisos deben ser cumplidos.
- **Comunicación:** en tanto se toma la comunicación como un valor fundamental se intenta que las relaciones y conexiones dentro de los miembros de la empresa y con los clientes sea fluida y sincera.
- **Seguridad:** este juicio se orienta a generar un vínculo de confianza, que los clientes crean que serán satisfechos en sus necesidades y deseos.
- **Libertad:** en este caso se intenta que tanto los empleados y los clientes puedan expresarse con total seguridad en caso de tener creencias u opiniones distintas, siempre que sean presentadas con respeto y cordialidad.
- **Honestidad:** orientado tanto para los miembros de la empresa entre sí, como con los clientes. Se promueve la verdad como una herramienta elemental para generar confianza y la credibilidad de la empresa.
- **Detalles del servicio:** comodidad para los clientes, curriculum vitae recibidos en mano o por mail, se toma nota de los detalles a tener en cuenta al momento de buscar un empleado para una empresa, orden y limpieza.



CLIENTE MISTERIOSO EN LA

EMPRESA MCDONALD'S

McDonald's es una empresa de comida rápida en donde además de vender hamburguesas ofrecen la posibilidad de adquirir desayunos, ensaladas, café y helados. Una habitación dedicada a los niños con juegos interactivos en donde pueden ser acompañados por sus padres acomodados en las mesas que rodean el juego.

- **Mobiliario:** cómodo para los clientes, practico y estandarizado. Cambia en los diferentes ambientes. Buena exhibición de la mercadería.
- **Uniforme:** varían según el puesto en el que desempeñe el personal.
- **Clima laboral:** los empleados trabajan bajo un clima de constante presión, no se les permite hacer esperar a los clientes externos que realiza la compra. Entre compañeros existe un clima agradable y estable.
- **Valores:**
 - **Puntualidad:** se deben respetar los tiempos de llegada y salida.
 - **Calidad:** se intenta que los productos o servicios ofrecidos sean de excelencia.
 - **Consecuencia:** coherencia que deben tener los empleadores para con sus trabajadores, como de la empresa con los clientes.
 - **Justicia:** hace referencia a otorgar a cada uno lo que le corresponde.
 - **Seguridad:** se orienta a generar un vínculo de confianza, que los clientes creen que serán satisfechos en sus necesidades y deseos.
 - **Trabajo en equipo:** la integración de cada uno de miembros de la empresa al grupo laboral, que sean promovidos mejores resultados gracias a un ambiente positivo. Para ello es elemental la participación de los distintos miembros de la empresa en diversos ámbitos.
 - **Honestidad:** orientado tanto para los miembros de la empresa entre sí, como con los clientes. Se promueve la verdad como una herramienta elemental para generar confianza y la credibilidad de la empresa.
- **Estilo de atención al cliente:**
 - **Interno:** los empleados mantienen una comunicación formal entre ellos usando expresiones establecidas por el reglamento interno como lo son "ok, gracias" y "por favor"
 - **Externo:** los empleados se dirigen hacia los consumidores usando un lenguaje formal.

La empresa cuenta con las redes sociales Facebook, con más de 67 millones de fans, en donde enseñan a los seguidores los eventos, promociones y concursos prontos a realizar en sus sucursales. Y Twitter, con más de 265 mil seguidores.

Su página web es accesible, se puede consultar las promociones, menús, locales señalados en un mapa virtual, opciones para los niños y la posibilidad de adquirir una franquicia (cuenta con más de 33 mil en 119 países).

Se va a realizar una selección para el puesto de atención al cliente. Sus tareas serán manejo de caja, mantenimiento de la limpieza del local, recibir pedidos, asistir a los compañeros y la entrega del pedido al cliente.

Los pasos del Reclutamiento y Selección serán:

1. Realizar un análisis de puesto: descripción de las funciones del empleado en el puesto y los requisitos que debe cumplir quien cubra la posición (perfil psicoprofesiográfico y descripción de puesto).
2. Publicar anuncio en la página web de la consultora.
3. Recepción de las candidaturas: se reciben los cv de los aspirantes al puesto y se evalúan quienes cumplen con los requisitos solicitados en el anuncio.
4. Entrevista grupal con los candidatos que cumplen con los requisitos: se realiza una charla grupal con los candidatos y se realiza un filtro y así saber quién o quienes cumplen con nuestras expectativas.
5. Pruebas profesionales y psicotécnicas: segundo filtro. Evaluamos las aptitudes y capacidades, rasgos de personalidad, intereses y valores personales.
6. Segunda entrevista con encargado del local: tercer filtro. Entrevista realizada por el encargado de local que contrato los servicios de la consultora. Seleccionara a la persona que crea más conveniente al puesto de trabajo.
7. Contratación: se integra el nuevo empleado al plantel
8. Proceso de Inducción: se le presentan quienes serán sus compañeros y se le detalla las tareas que debe realizar y como hacerlas. Se eliminan dudas e inquietudes.
9. El empleado debe realizar el curso de higiene personal y manejo de alimentos.
10. Se debe realizar un seguimiento durante una o dos semanas para ver cómo se desempeña en su nuevo puesto de trabajo.