



www.corpalbate.com

**LA FORMACIÓN QUE
AÑADE VALOR A TU
EQUIPO**



PLAN DE FORMACIÓN CONTÍNUA **BONIFICADA**
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE FRANQUICIADOS DE McDONALD'S

OFERTA FORMATIVA 2024

1

LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE COMO CLAVE DEL ÉXITO EN EL RESTAURANTE

MODALIDAD PRESENCIAL / 6 HORAS / DESTINADO AL PERSONAL DE EQUIPO - CREW

100.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

Programa enfocado a ofrecer un **servicio de 360°** a los nuevos empleados de los Restaurantes y en especial al equipo de Azafat@s para que adquieran los conocimientos básicos y herramientas para llevar a cabo sus funciones en el Restaurante con éxito: **Atención al Cliente, Hospitalidad y Calidad Total, excelencia en el Servicio con los Clientes y gestión del salón** entre otros. Adaptado al nuevo sistema de RECS de los Restaurantes y a las exigencias del nuevo perfil de nuestros clientes.

2

PERFECCIONAMIENTO ENCARGADOS FORMACIÓN 360° PARA ENCARGADOS EN EL SISTEMA EOTF

MODALIDAD PRESENCIAL / 8 HORAS / DESTINADO A ENCARGADOS DE TURNO Y ÁREA Y CREW CON PROYECCIÓN INTERNA

150.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

Dirigir más que mandar, planificar, tomar decisiones, gestionar adecuadamente los tiempos, las líneas y los procesos para conseguir una mejora considerable en la gestión del turno. Curso teórico práctico que desarrollamos en el propio Restaurante, con **prácticas en hora punta e informe individual** para la gerencia de los puntos fuertes y áreas de mejora de cada participante, trabajando en los aspectos clave de los turnos en el modelo EOTF, enfocado a ser más eficientes, más resolutivos, y mejores gestores de nuestros equipos de trabajo. **Plan de mejora personal e individualizado.**

3

REDUCCIÓN DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LOS RESTAURANTES Mc DONALD'S

MODALIDAD PRESENCIAL / 8 HORAS / DESTINADO A ENCARGADOS, GERENTES Y SUPERVISORES

150.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

Curso destinado a **entender el perfil del nuevo empleado**: qué necesidades tienen como trabajadores y adaptarnos a sus nuevos perfiles para **hacerlos buenos**. Ajustar los **estilos de liderazgo**, como realizar entrevistas de salida para conocer los motivos reales de la rotación y propuesta de un **Plan de Acogida** para los nuevos empleados. Incluye una jornada de programa y un taller de trabajo para planificar la implementación de las medidas trabajadas en el propio restaurante.

4

RIESGOS PSICOSOCIALES PREVENCIÓN, EVALUACIÓN Y PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

MODALIDAD PRESENCIAL / 5 HORAS / DESTINADO A TODO EL PERSONAL DE EQUIPO

100.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

Forma a tus equipos en la **detección de los Riesgos Psicosociales** que pueden existir o incidir de forma negativa en la salud de las plantillas, así como aprender a tomar medidas encaminadas a reducir o eliminar aquellos factores de riesgos que detectemos: Acoso sexual en el entorno, riesgo de carga de trabajo y emocional, relaciones con los superiores jerárquicos, etc. **Realización de encuesta de Riesgos Psicosociales y elaboración de informe y extracción de resultados. Diseño de protocolos de actuación** en el Restaurante de conformidad con la nueva ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

PERSONAL DE EQUIPO



100.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

1

ATENCIÓN AL CLIENTE

MODALIDAD PRESENCIAL / 6 HORAS / DESTINADO AL PERSONAL DE EQUIPO - CREW

Programa en el que trabajaremos técnicas de **Orientación al Cliente**, Los momentos de la verdad en el proceso de la Atención al Cliente, que son aquellos que marcan la diferencia en la satisfacción de los clientes en cuanto a su experiencia en el Restaurante. Además, trabajaremos el **compromiso con el éxito del negocio, la comunicación, la empatía y habilidades fundamentales para escuchar**, entre otros.

2

PROGRAMA CULTURA DE SERVICIO - EXPERIENCE OF THE FUTURE

MODALIDAD PRESENCIAL / 6 HORAS / DESTINADO A PERSONAL DE EQUIPO - CREW

100.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

Preparamos a los participantes para desarrollar sus nuevas funciones en el modelo **Experience of The Future**. Explicar el nuevo concepto McDonald's, preparar de forma muy práctica a los participantes para hacer la **transición del frente al Salón**. Refuerzo de los estándares generales del proceso tanto teóricos como prácticos. **Metodología altamente participativa con actividades y casos prácticos** para asegurar una buena transferencia de los conceptos trabajados en el curso.

3

VENTA SUGESTIVA Y HOSPITALIDAD UN SALTO DE CALIDAD EN EL RESTAURANTE

MODALIDAD PRESENCIAL / 6 HORAS / DESTINADO AL PERSONAL DE EQUIPO - CREW

100.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

Entender y saber aplicar en el **nuevo modelo E.O.T.F.** los conceptos básicos de Hospitalidad, Cultura de servicio y gestión de la experiencia con los Clientes. Dirigido especialmente a Personal de Equipo y perfiles R.E.C., así como a todos los que trabajan en el entorno del **Servicio a Mesa**. Técnicas de venta para aumentar las ventas asegurando la satisfacción de los clientes.

4

GESTIÓN DE QUEJAS: UNA OPORTUNIDAD DE ÉXITO

MODALIDAD PRESENCIAL / 6 HORAS / DESTINADO A TODO EL PERSONAL DE EQUIPO

100.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

La herramienta más poderosa para gestionar y solucionar una situación problemática con un cliente es la **comunicación**, tanto verbal como no verbal. Identificar los procedimientos en las situaciones de queja con un cliente. La capacidad que tengamos de **procesar bien esta queja y convertirla en una oportunidad** para generar una situación de éxito con él y con la experiencia que viva en nuestro Restaurante.

5

PROGRAMA PERFECCIONAMIENTO CREW

MODALIDAD PRESENCIAL / 8 HORAS / DESTINADO AL PERSONAL DE EQUIPO - CREW

150.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

Plan de mejora personal con implicación de los Equipos de Gerencia. Este programa se imparte en el Restaurante, dónde realizamos una sesión de 2 horas teóricas, previo a una **observación personalizada de los alumnos en su puesto de trabajo**. Guías de observación y Plan de mejora, con entrevistas posteriores personalizadas para trabajar los puntos fuertes y los puntos de mejora de cada participante.

EQUIPOS DE GERENCIA



250.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

1 RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS EN EL RESTAURANTE

MODALIDAD MIXTA / 10 HORAS / DESTINADO A EQUIPOS DE GERENCIA

Programa en el que trabajaremos técnicas de **Gestión de los Recursos Humanos** en la organización. **Planes de mejora** con los puestos de mando de los Restaurantes: Encargados y CREW con proyección en la organización. Gestión del clima laboral y humano en el Equipo. Plan de On-boarding para las nuevas incorporaciones. **Estilos de liderazgo** y técnicas comunicativas. Sesión inicial Presencial combinado con sesiones de seguimiento con los participantes, para asegurar una buena transferencia.

2

REDUCCIÓN DE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN EL RESTAURANTE

MODALIDAD PRESENCIAL / 8 HORAS / DESTINADO A EQUIPOS DE GERENCIA

150.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

Curso destinado a entender el **perfil del nuevo empleado**, ajustar los **estilos de liderazgo**, **entrevistas de salida** para conocer los motivos reales de la rotación y propuesta de **Plan de Acogida para los nuevos empleados**. Incluye una jornada de programa y un taller de trabajo para planificar la implementación de las medidas trabajadas en el propio restaurante. Destinado a Equipos de Gerencia y a Encargados que empiezan a tener a personal bajo su mando.

3

PERFECCIONAMIENTO ENCARGADOS

ADAPTADO A MODELO EXPERIENCE OF THE FUTURE

MODALIDAD PRESENCIAL / 8 HORAS / DESTINADO A ENCARGADOS Y GERENTES

150.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

Dirigir más que mandar, **planificar**, **tomar decisiones**, **gestionar adecuadamente los tiempos**, **las líneas y los procesos para conseguir una mejora considerable en la gestión del turno**. Curso teórico práctico que desarrollamos en el propio restaurante, con prácticas en hora punta e informe individual para la gerencia de los puntos fuertes y áreas de mejora de cada participante, trabajando en los aspectos clave de los turnos en el modelo EOTF, enfocado a ser más eficientes, más resolutivos, y mejores gestores de nuestros equipos de trabajo. Plan de mejora con cada participante.

4

LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS

MODALIDAD PRESENCIAL / 8 HORAS / DESTINADO A EQUIPOS DE GERENCIA

150.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

Programa enfocado a la **gestión de Personas** en nuestras organizaciones: Responsabilidades de mando en la gestión de sus colaboradores – La actitud como elemento nuclear del mando – La motivación como factor estratégico – La comunicación eficaz y las nuevas formas de dirigir personas. **Estilos de liderazgo y de comunicación con los equipos**. Metodología altamente participativa y con actividades prácticas para asegurar la transferencia de los conocimientos trabajados.

150.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

5 GERENTES PLUS

MODALIDAD PRESENCIAL / 8 HORAS / DESTINADO A EQUIPOS DE GERENCIA

Lograr un mayor nivel de **capacitación competencial para dirigir eficazmente la madurez de las personas que integran sus equipos**. Mejorar su **confianza personal** en la gestión de personas. **Desarrollar sus competencias** y formarles para ejercer sus funciones.

150.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

1

TEAMBUILDING EXPERIENCE

MODALIDAD PRESENCIAL / 8 HORAS / DESTINADO A TODO EL PERSONAL DEL RESTAURANTE

Pasar una jornada fuera del ambiente del puesto de trabajo, con el objetivo de **cohesionar** y de **dinamizar las relaciones con los compañeros** del Restaurante. Sacar lo mejor de cada equipo de trabajo a través de la diversión de cada miembro del equipo. **Combinarlo con una actividad de Paintball, Humor Amarillo, Scaperoom**, o consúltanos por las actividades que podemos realizar para completar esta jornada de cohesión de equipos. Programa con comida de grupo incluida.

2

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES BÁSICO

MODALIDAD ON LINE / 5 HORAS / DESTINADO A TODO EL PERSONAL DEL RESTAURANTE

40.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

Curso elaborado de acuerdo con el artículo 35 del Real decreto 39/1997, que aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales. Específico Hostelería. Al ritmo de los participantes, sin restricciones horarias. A través del Campus Virtual de CORPALBALATE. En el ritmo y horario que mejor se ajuste a los participantes.

3

PERFECCIONAMIENTO EQUIPOS DE AZAFATAS Y RECS

MODALIDAD PRESENCIAL / 6 HORAS / DESTINADO A PERSONAL DE EQUIPO - CREW

100.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

Programa destinado a los **Equipos de Azafatas / RECS** de las organizaciones.
Gestión de salón: ¿Qué esperan nuestros clientes cuando vienen al Restaurante? Gestión de las emociones para fortalecer el vínculo con los clientes. **Los cumpleaños:** Gestión de los más pequeños en el Restaurante.
Hospitalidad y calidad total: Los momentos de la verdad en el proceso de atención al cliente en el salón.
Servicio a mesa: Metodología y técnicas para perfeccionar el servicio a mesa y la satisfacción de los clientes.

4

EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y PRIMEROS AUXILIOS

MODALIDAD PRESENCIAL / 5 HORAS / DESTINADO A TODO EL PERSONAL DEL RESTAURANTE

110.-€
ALUMNO
100% BONIFICADO

Formar a los diversos participantes en materia de **primeros auxilios y extinción de incendios**.
Adquirir los conocimientos necesarios que permitan **responder de forma eficaz en caso de emergencia**.
Adquirir los conocimientos teórico-prácticos necesarios en esta materia de tal suerte que se pueda dar una **respuesta eficaz, rápida y segura ante las diversas situaciones de emergencia** que se pueden plantear en el Restaurante. *Este programa certifica y convalida las revisiones periódicas de extintores de los Restaurantes.*

A DETERMINAR SEGÚN DURACIÓN

5

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COACHING

MODALIDAD PRESENCIAL o STREAMING / DURACIÓN A DETERMINAR / DESTINADO A EQUIPOS DE GERENCIA

Programa enfocado en la **mejora continua de los hábitos y competencias** en el desarrollo de las funciones de los participantes en sus puestos de trabajo. Perfeccionamiento en hábitos y competencias para la **gestión de personas**. Diseñado con sesiones periódicas individuales con los participantes con un **diseño de un Plan de Mejora personal**. Modalidad presencial o en streaming. Enfocado en potenciar las habilidades y competencias de Encargados y Gerentes de los Restaurantes.

PERSONAS
RESTAURANTES
FUTUROS



LA FORMACIÓN QUE AÑADE VALOR A TU EQUIPO

Plan de Formación continua de la Asociación Española de Franquiciados de McDonald's
Elaborado por CORPALBALATE 2024

www.corpalbalate.com

Todos los derechos reservados a ALBALATE FORMACIÓN Y DESARROLLO, SL B-65811580