

NATURALMENTE ACTIVOS SAS
PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN



PROCESO DE GESTIÓN HUMANA Y EXPERIENCIA DE MARCA
RUTA DE INDUCCIÓN

OBJETIVO:

Proporcionar a los empleados de las franquicias de Nativos, los elementos y herramientas necesarias para la realización de su labor, tanto en la atención al cliente como en la preparación de los productos; de tal manera que todas las tiendas sean manejadas con la misma uniformidad en calidad, servicio e imagen.

METODOLOGÍA:

Una vez que se defina la apertura de una nueva franquicia, NATURALMENTE ACTIVOS, como franquiciante dispondrá de los recursos necesarios para realizar el proceso de inducción y capacitación al personal del franquiciado. Este proceso constará de las siguientes etapas:

1. Experiencia de marca:

Se hará una presentación de los antecedentes de la empresa, cuales es su objetivo y política de calidad y la estructura corporativa. Además, se informará la composición del portafolio de productos incluyendo, en términos generales el contenido de cada batido. Por último se instruirá respecto al protocolo de servicio al cliente.

Manual de apoyo:

- Manual de Experiencia de Marca
- Manual de Servicio
- Manual de Funciones
- Manual de Buenas Prácticas
- Manual de Preoperaciones.

Historia y antecedentes de la empresa:

La visión de los accionistas fue crear una empresa dedicada a producir bebidas naturales reconociendo que Colombia es un país rico en recursos hídricos y naturales, que brinda frutos y vegetales producidos por la tierra, los cuales con sus características, se pueden crear productos refrescantes a base de estos frutos y vegetales NATIVOS, de tal manera que se resalten las raíces autóctonas y a su vez un sentido de identidad y orgullo ante la competencia y el mercado nacional. Con base en lo anterior, se crea un símbolo que reúne los valores de la marca, como la mezcla de las frutas ricas en vitaminas combinadas bebidas refrescantes, creando una sensación y experiencia nueva que invita a hacer una pausa, recargarnos y continuar con nuestro ritmo actual.

Naturalmente Activos “Nativos”, se constituye en abril de 2015 y se da apertura a la primera tienda a mediados de agosto del mismo año. En Medellín.

NATURALMENTE ACTIVOS SAS
PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN



Política y Objetivo de Calidad:

La filosofía de “Nativos”, está basada en 3 pilares fundamentales:

- Ofrecer productos de calidad que despierten las sensaciones de los consumidores: Que al ingresar a una de nuestras tiendas, su olor e imagen los motiven a probar nuestros deliciosos batidos; y que al probarlos sientan en su paladar la sensación refrescante que los invite a volver.
- Servicio: Nuestro equipo de trabajo, siempre amable y discreto, dispuesto a atender los requerimientos del cliente y a despertarles el deseo de acompañar su batido con los complementos naturales e igualmente saludables.
- Apariencia impecable: Nuestro personal está siempre en condiciones de orden aseo y apariencia personal impecable de tal manera que le sea agradable para el cliente el contacto con el(a) vendedor(a).

2. Mercadeo y redes sociales

Se hará una presentación de las alianzas de la marca, manejo de redes sociales, acceso al drive de la marca, programas de fidelización y estrategias comerciales.

Manual de apoyo:

- Manual de Instagram
- Manual de alianzas
- Activación territorial
- CRM
- Módulo eventos
- Salario emocional
- Cliente oculto.

3. Manuales laborales

Se hará una presentación de los procesos laborales más relevantes que debe tener con los colaboradores de los puntos de venta.

Manual de apoyo:

- Manual de recursos humanos.
- Acuerdo de Confidencialidad.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Contrato a término fijo.

NATURALMENTE ACTIVOS SAS
PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN



4. Manuales de calidad

Se hará una presentación de los procesos de calidad más relevantes que debe tener con los colaboradores de los puntos de venta.

Manual de apoyo:

- Limpieza y desinfección
- Residuos sólidos
- Trampa de grasa
- Congelación
- Refrigeración
- Abastecimiento de agua
- Residuos sólidos
- Control de plagas
- Limpieza y Desinfección
- Buenas prácticas de manufactura

Con la ingeniera de alimentos se realizará la capacitación en los siguientes temas:

- Buenas prácticas de manufactura.
- Manejo de frutas.
- Almacenamiento y Plan de Saneamiento: Limpieza, desinfección, manejo de residuos sólidos, control de plagas y agua potable.

5. Manuales de atributos de productos

Se hará una presentación de los atributos de los productos y se analizará cada una de las líneas del portafolio, por medio de los videos de los productos y la explicación por medio de tutoriales.

Manual de apoyo:

- Atributos del menú
- Frutas exóticas
- Ficha técnica frutas
- Tabla nutricional.

6. Evaluación y Seguimiento: apertura del punto de venta

Una vez se de apertura a la tienda, se tendrá apoyo por parte de NATURALMENTE ACTIVOS, revisando, controlando y haciendo seguimiento a los aspectos claves en la preparación del producto y la atención al cliente. Para esto se tendrá acompañamiento diario para analizar la ejecución en el

NATURALMENTE ACTIVOS SAS
PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN



proceso de preparación y un programa de testeo de productos, que será en el punto de venta, con el encargado de Nativos que hará la apertura del punto de venta; donde evaluarán el sabor y la textura de los diferentes sabores de los batidos y/o jugos.

- **Servicio al cliente:**

Objetivo: Hacer que a cada persona que llegue a NATIVOS se le despierten sus sentidos; sintiendo su olor natural, fresca en su imagen y sabor en su paladar al probar nuestras bebidas refrescantes; cautivando sus sensaciones y el deseo de volver a visitarnos.

Enfoque al cliente: El protocolo para prestar una atención homogénea en todas las tiendas es:

Cliente ingresa a la tienda: Buenos días / buenas tardes /buenas noches, bienvenido(a) a NATIVOS “Naturalmente Activos”, le ofrezco la carta de sabores (**entregar siempre la carta con la mano derecha**). Esperar respuesta del cliente en la caja.

Cliente hace el pedido:

- Antes de facturar el pedido, preguntarle al cliente: ¿Qué más desea llevar?, ¿De pronto una botella con agua?, o ¿Unas galletas para acompañar el batido? **Esperar respuesta del cliente.**
- Se registra e imprime para pasar pedido a preparación.
- Entrega factura al cliente y recibe el pago. Devuelve si es el caso.
- Le expresa: Gracias por visitarnos, esperamos que verlo nuevamente. Su pedido se le entregará en máximo 4 minutos.

Preparación:

- El personal debe saber de memoria los componentes del producto solicitado por el cliente para dar mayor agilidad en la preparación.
- La preparación no debe tardar más de 4 minutos.

Entrega de producto:

- El producto es entregado por la persona que lo preparo a la cajera y esta a su vez le ofrece al cliente el pitillero para que este coja el pitillo.
- Entregar listo para ser consumido por el cliente.

Retroalimentación con el cliente:

En lo posible, la persona en mostrador debe preguntarle al cliente:

¿Le gustó el batido / jugo?, ¿Tiene alguna observación para hacernos? Lo esperamos próximamente.

NATURALMENTE ACTIVOS SAS
PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN



7. Inicio del proceso de venta

APERTURA DE TIENDA:

Todo el personal responsable deberá ingresar a la tienda 30 minutos antes del horario habitual para realizar actividades de limpieza e inventario y se debe tener en cuenta:

- Al ingresar encender inmediatamente el equipo de facturación y la máquina selladora.
- Realizar el aseo y limpieza de la tienda incluyendo mesas y sillas.
- Realizar inventario según cronograma previamente establecido.

Estos tres temas se realizarán con el encargado de Nativos, asignado para la apertura.

SISTEMA DE FACTURACIÓN:

La compañía utiliza un software de la casa, el cual permite realizar la facturación y generar los informes que se requieren.

- Como ingresar al sistema
- Como facturar
- Como anular facturas
- Como sacar reportes
- Como hacer cierre de ventas y de caja

PROTOCOLOS Y FORMATOS:

Todo el personal debe cumplir con los protocolos que se anexan a esta capacitación, el no cumplimiento acarreará sanciones.