



Código del Módulo  
ORI-GUI-2014A

Actualización  
Oct/2014

# Orientación y Bienvenida

## Guía del Módulo

# 0

HAGA CLICK O ESCANEE PARA VER  
EL VIDEO DE ENTRENAMIENTO



Este material de entrenamiento contiene estándares y procedimientos para el Sistema de Shakey's que se relaciona con la marca Shakey's®, específicamente con la calidad de los productos que el público asocia con la marca de Shakey's®. Otro tipo de contenido es con la finalidad de asesoramiento y sugerencia en las operaciones. Usted debe consultar con el gerente en funciones o el dueño de la franquicia si usted tiene preguntas acerca de las operaciones del restaurante. Para fines de entrenamiento solamente. **All Rights Reserved © 2014 Shakey's USA, Inc**



## Spanish



# Orientación para Miembros del Equipo

**Código del  
Módulo**  
ORI-GUI-2014A

## **Contenido**

- 1. Filosofía y Cultura de la Compañía**
- 2. Historia de la Compañía**
- 3. Expectaciones**
- 4. Nuestros Restaurantes**
- 5. Programa de Entrenamiento para Miembros del Equipo**



## Orientación para Miembros del Equipo

**Código del  
Módulo**  
ORI-GUI-2014A

### Welcome!

Bienvenido a Shakey's ®! Estamos emocionados en tenerlo a usted como parte de nuestro equipo. Como tal, usted debe de continuar brindando el servicio al cliente de una manera Rápida ("Fast"), Amable ("Friendly") y en un Entorno Limpio ("Clean Environment"). En Shakey's nos esforzamos por proveer a nuestros miembros del equipo las herramientas esenciales para su desempeño existo como miembro de Shakey's. Durante este modulo de orientación usted aprenderá la cultura de la compañía a través de nuestra Misión, Visión y Valores, verá también como Shakey's abrió sus puertas hace 60 años, y revisará las expectativas establecidas para cada uno de los miembros de Shakey's y otra conocerá acerca de que es lo que hace nuestros restaurantes de Shakey's grandiosos.



# Filosofía y Cultura de la Compañía

La cultura de nuestra compañía está fundada en nuestra Misión, Visión y Valores. Hablar de Shakey's, es hablar de sincera hospitalidad, grandiosa comida y diversión en un ambiente de servicio rápido, amable y limpio.

### Nuestra Misión

Servimos Grandiosa Comida, con autentica Hospitalidad, en un divertido lugar de reunión!  
(We serve Great Food with authentic hospitality in a fun gathering place!)

### Nuestra Visión

#### Nuestra Comida

Nosotros satisfacemos las necesidades de nuestros clientes que buscan comida fresca, apetecible y a un precio accesible. Nuestros clientes pueden elegir entre una gran variedad de opciones saludables además de incluir nuestros apreciados favoritos. Pizza de Shakey's®, Pollo y Papas Mojo®s que se encuentran en una categoría excepcional y hablan por sí mismos.

#### Nuestra Gente

Otras compañías dicen que su gente son su más grande bien que poseen, pero en nosotros Shakey's decimos que estamos vivos junto cada uno de nuestros miembros. Nuestros miembros del equipo son amigables, energéticos, y se esmeran por crear una experiencia verdaderamente agradable para el cliente. Nosotros estamos orgullosos de nuestra gente y tratamos a los demás con respeto sincero honestidad e integridad.

#### Nuestro Entorno

Shakey's es un divertido lugar para nuestros clientes y miembros del equipo; y, nosotros trabajamos cada día para proveer un entorno limpio, actual y casual.

#### Nuestra Comunidad

Nosotros somos un miembro activo en nuestra comunidad, apoyando escuelas locales, equipos deportivos y asociaciones civiles, a través de recaudación de fondos, programas de reconocimiento y patrocinio.

### Nuestros Valores

**S =SERVICE – Servicio:** Nuestros miembros del equipo tienen una apreciación sincera por nuestros clientes y sus necesidades.

**H=HONESTY – Honestidad:** Nuestros miembros del equipo actúan con integridad haciendo las cosas correctas.

**A=ATTENTION TO DETAIL – Atención a los detalles:** Nosotros nos esmeramos por los pequeños detalles, porque son importantes.

**K=KNOWLEDGEABLE – Conocimiento:** Nuestra gente conoce lo que hace y conoce el negocio.

**E=ENTHUSIASTIC – Entusiasmo:** La actitud es todo.

**Y=YOUTHFUL OUTLOOK – Perspectiva Joven:** Nosotros observamos al mundo con ojos jóvenes todos los días y estamos abiertos a nuevas posibilidades.

**S=SOCIAL RESPONSIBILITY – Responsabilidad Social:** Activamente participamos y servimos a nuestras comunidades.

Cual sea su puesto en su trabajo, todos los miembros del equipo de Shakey's son amigables, energéticos, y trabajan en equipo para crear una verdadera experiencia agradable de Shakey's para de nuestros clientes



## Orientación para Miembros del Equipo

Código del  
Módulo  
ORI-GUI-2014A

### Historia de Shakey's

La historia de Shakey's® Pizza Parlor comenzó en 1954, cuando Sherwood "Shakey" Johnson abrió el primer restaurant Shakey's® Pizza Parlor en una remodelada tienda de abarrotes, en la avenida 57 y la calle J en Sacramento, California. Originalmente establecido como "Ye Public House" (su casa publica) como salón de reuniones para pizza y cerveza, Johnson encantado por su pasión por el jazz Dixieland agregando música en vivo de mezcla de banjos y pianos. El concepto se extiende a través de su franquicia que creció rápidamente. A medida que el concepto tuvo éxito, el nombre Shakey's® se convirtió en sinónimo de la pizza más grandiosa del mundo (World's Greatest Pizza™), junto con divertidas frases como "Tendrás diversión en Shakey's®, también pizza," y "Usted puede alimentar a su cara en cualquier edad lugar, pero se puedes alegrar su corazón en Shakey's®." Durante 60 años, Shakey's® ha proporcionado diversión, comida, música y recuerdos para las generaciones de amantes de la pizza.

### Expectaciones



Que es lo que esperamos de cada uno de los miembros de los Restaurantes de Shakey's?

- ✓ Servicio – El servicio debe ser entregado rápida y amablemente a nuestros clientes en un entorno limpio. Recuerde que la persona más importante en nuestros restaurants es el cliente.
- ✓ Consistencia – Tener consistencia en la manera que nosotros proporcionamos el servicio y nuestros productos a nuestros clientes. Es importante que nuestros clientes reciban la misma experiencia cada vez que vengan a un Restaurante de Shakey's.
- ✓ Trabajo en Equipo – Debe trabajar bien, en un ambiente de trabajo en equipo. Recuerde que trabajar en equipo proporciona a nuestros clientes un gran servicio y producto.

### Nuestros Restaurantes



Que es lo que hace de Shakey's una de los mejores conceptos de restaurants en Estados Unidos?

**El menú** – El menú de Shakey's® ofrece productos de buen precio y calidad. Nuestros clientes pueden disfrutar de la comida en Shakey's y alimentar a su familia a un bajo precio.

**Buffet Bunch of Lunch** – El Buffet de Shakey's® Bunch of Lunch (Bonche de Comida) tiene buen precio y resulta muy conveniente. El buffet de Shakey's® Bunch of Lunch ofrece Pizza delgada y gruesa (thin and pan crust pizza), Nuestra especialidad de Pizzas (specialty pizzas), Alimentos calientes incluyendo nuestro famoso pollo frito y nuestras papas Mojo's hechas como en casa (mojo® potatoes).

**Barra de Ensalada**- La barra de ensalada de Shakey's® ofrece opciones saludables para nuestros clientes.

**El Area de Juegos (Game Room)** – Shakey's® tiene una amplia área de juegos para niños, para disfrutar su estancia mientras sus papas disfrutan su comida.



## Orientación para Miembros del Equipo

Código del  
Módulo  
ORI-GUI-2014A

### Programa de Entrenamiento para Miembros del equipo

En Shakey's perseveramos por proporcionar excelentes herramientas de capacitación para nuestros miembros del equipo. Desde la contratación, cada miembro del equipo recorrerá el programa de entrenamiento con el objetivo de ser certificado en su posición de trabajo.

Como un miembro del equipo de Shakey's se le proveerán una variedad de herramientas para entrenar:

- Entrenamiento en línea y clases presenciales.
- Videos de Entrenamiento
- Capacitación directa junto con un entrenador certificado.
- Estaciones de trabajo y módulos de entrenamiento.

# Orientación y Bienvenida

CLICK O ESCANEE PARA MIRAR EL  
VIDEO DE ENTRENAMIENTO



**Departamento de Recursos Humanos**  
All Rights Reserved © **Shakey's® USA, Inc. 2014**  
2200 W Valley Blvd Alhambra, CA 91803  
(626) 576-0616

