

A photograph of two baristas in a coffee shop. A male barista with glasses is on the left, and a female barista is on the right. They are both wearing white shirts and dark aprons. The background shows shelves with coffee-related items and a menu board. The image has a blue overlay on the left side.

WHITEPAPER

LA EXCELENCIA EN EL ONBOARDING Y LA RETENCIÓN DE PERSONAL

 mapal^{os}



Introducción

Según han confirmado los medios de comunicación este último año, el reclutamiento en la hostelería nunca había sido tan difícil.

Si bien ya se consideraba que el trabajo en la hostelería era duro, la pandemia no ha ayudado a la causa, pues ha obligado a muchos profesionales a huir del sector para jamás volver.

Ahora es más importante que nunca retener al buen talento y asegurar que nuestros nuevos empleados se queden a largo plazo, aunque se vean tentados a irse por otras empresas.





ONBOARDING VS. INDUCCIÓN: ¿EN QUÉ SE DIFERENCIAN?

Aunque estos términos a menudo se utilizan de manera indistinta, no aluden a exactamente lo mismo. Mientras que la inducción ha estado presente durante años, el *onboarding* es un concepto bastante más nuevo. En cualquier caso, las mayores y más exitosas organizaciones llevan a cabo ambos procesos. Entonces, ¿cuál es la diferencia?

Investors in People ha hecho una lista descriptiva del significado de estos términos y las diferencias entre ambos. En resumen:

INDUCCIÓN

La integración de un nuevo empleado en términos prácticos y técnicos, con los sistemas técnicos, burocráticos y jerárquicos de la empresa. Se completan formularios, se recopilan los datos del empleado y se le enseñan los aspectos más prácticos, como dónde encontrar el comedor, los baños, el parking, etc. A menudo se le presenta al nuevo empleado los compañeros con los que trabajará directamente. A pesar de tratarse de un proceso bidireccional, debe tener una estructura fija y la comunicación ha de ser eficiente. Un ejemplo sería tener los formularios accesibles a través de la plataforma de RR. HH. o la intranet de la empresa.

ONBOARDING

También se trata de un proceso bidireccional, pero menos estructurado. Este proceso dura más que la inducción y suele empezar antes de que el empleado comience en su nuevo puesto, pues las organizaciones más avanzadas envían toda la información necesaria con antelación. El *onboarding* comprende procesos interpersonales, tales como socializarse con los compañeros y ganar confianza, lo cual es imprescindible para el trabajo en equipo y la colaboración. Es el vínculo entre el entendimiento y el desempeño; y lograr un buen desempeño es difícil sin un buen entendimiento de la organización. No se puede apresurar este proceso sin sacrificar la calidad.





ONBOARDING VS. INDUCCIÓN: ¿EN QUÉ SE DIFERENCIAN?

Según la **CIPD**, la asociación profesional de desarrollo y recursos humanos del Reino Unido, «el término *onboarding* engloba todo el proceso desde el primer contacto del individuo con la organización, antes de formar parte de ella, hasta el momento que este entienda la empresa y su manera de trabajar y se ponga al día con su nuevo puesto.

De esta manera, la experiencia de *onboarding* de un posible candidato empieza en el momento en que se presenta para el puesto y dura hasta los primeros meses tras su incorporación. Este proceso debería ayudar a los nuevos empleados a:

- Comprender su rol y sus responsabilidades
- Adaptarse a su nuevo entorno de trabajo
- Crear una conexión con sus compañeros
- Aprender las políticas y los protocolos de la empresa

No obstante, dada la situación actual a la que se enfrenta el sector de la hostelería, los procesos de *onboarding* deberían de ir más allá de esto. Uno de los principales retos es encontrar a empleados para sustituir a los que se marchan. Esto no solo puede costar más que antes de la pandemia, sino que ahora puede que el proceso tarde mucho más. Ahora mismo estamos presenciando justamente esta situación, ya que son muchos los negocios que pierden millones en ventas perdidas o incluso debido a cierres a causa de la escasez de personal.



CONOCE NUESTROS COLABORADORES:



Gloria Mallebrera

Directora de Formación en el Grupo Sibuya



Profesional de Operaciones con amplia experiencia en el área de formación, Gloria lidera y coordina junto a su equipo, la formación de más de 500 empleados de los 30 restaurantes del Grupo Sibuya. El grupo ya emplea varias de las soluciones tecnológicas de MAPAL para la hostelería, y actualmente está implementando Flow Learning para mejorar sus programas de formación y *onboarding* de empleados.



Noelia Hernán Fernán

Brand Standards & Training Director en Avanza Food



Noelia es especialista en Operaciones y Formación en Restauración Organizada, actualmente trabaja como *Brands Standards & Training Director* en Avanza Food, una de las principales plataformas multimarca de restauración organizada que operan en nuestro país. La compañía cuenta actualmente con más de 400 establecimientos y un gran portfolio de Marcas Propias de prestigio nacional e internacional, líderes en sus segmentos, como Carl's Jr, Tony Roma's, Tommy Mel's, La Chelinda, Official Irish Pub, Gambrinus, y Cervecería Cruz Blanca, así como sus nuevas Marcas Virtuales, que el grupo ha desarrollado en el último año para impulsar su división de Dark Kitchens y su firme apuesta por el canal Delivery.



¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE EL PROCESO DE *ONBOARDING* PARA TU ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE EQUIPOS?

MAYOR RETENCIÓN DE PERSONAL Y AHORROS FINANCIEROS

Los ahorros financieros que una empresa puede lograr gracias a un buen proceso de *onboarding* hablan por sí solos. Según los estudios, perder a un empleado puede costar el equivalente de 6 a 9 meses del salario de esa persona. Considerando que unos 740 000 trabajadores de la hostelería estadounidense dejaron sus trabajos en solo el mes de abril de 2021, se vuelve evidente la necesidad de retener al nuevo talento.

Un estudio realizado por Glassdoor reveló que las organizaciones que cuentan con un proceso de *onboarding* sólido mejoran la retención de nuevos empleados en un **82 %** y aumentan la productividad en un **70 %**.



“Las organizaciones que cuentan con un proceso de *onboarding* sólido mejoran la retención de nuevos empleados en un **82 %** y aumentan la productividad en un **70 %**.”



Este proceso es igual de importante para reincorporar a los empleados después de los cierres provocados por la pandemia.

Puede que a los empleados les preocupe la vuelta o que haya cambiado su perspectiva sobre qué quieren de un trabajo, y seguramente necesitarán repasar muchas de las competencias y la normativa.



LOS EMPLEADOS MOTIVADOS Y COMPROMETIDOS SON MÁS FELICES

Motivar a tus empleados y lograr su compromiso implica crear el entorno físico, social y psicológico ideal para que puedan dar lo mejor de sí. Esto podría traducirse en dar el mejor servicio al cliente, preparar bebidas o fregar los platos lo mejor posible o, en general, ser más productivos y eficientes.

Tus equipos son lo que te harán prosperar y destacar entre la competencia. Para sacar lo mejor de ellos, las organizaciones deben involucrar a sus empleados en sus roles específicos y darles un sentido de pertenencia desde el inicio. Tu equipo tiene que sentir que coincide y está alineado con los objetivos de la empresa, y debe percibirse como una parte importante de su éxito en general.



LOS EMPLEADOS COMPROMETIDOS LOGRAN AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Los empleados motivados y comprometidos son más felices, lo que influye directamente en la satisfacción del cliente.

Danny Meyer, restaurador aclamado internacionalmente, **fundó el Union Square Café en Nueva York** cuando tenía apenas 27 años, y Shake Shack y Gramercy Tavern algunos años después. Ha alcanzado el éxito basándose en su filosofía de la «hostelería iluminada», que se centra en la satisfacción del cliente y en cultivar y mantener buenas relaciones con el personal.

Danny es autor de varios libros, entre los cuales destaca *Setting the Table: The Transforming Power of Hospitality in Business*. Considera que «para cada nuevo empleado que contratamos, siempre deberíamos de preguntarnos lo siguiente: “¿la persona que he seleccionado muestra destrezas emocionales que le permiten alegrarse y estar más satisfecha cuando trata bien a los clientes y los hace sentirse mejor? ¿Tiene un corazón hostelero y una buena ética del trabajo?”». Se trata de una filosofía que aplica a todos los miembros de la organización, sean camareros, cocineros o trabajen en la gestión de la empresa.



Tal y como señala Gloria Mallabrera, de Sibuya:



«La actitud y el *feeling* afectan mucho a la hora de seleccionar un candidato para nuestro equipo. Es claro que es una ventaja si alguien ya viene formado, pero la experiencia también puede crear vicios que no son todos positivos. Por ejemplo, a un chef de cocina le podemos enseñar a trabajar con las particularidades del sushi, pero no se le puede enseñar las habilidades de gestión de personas y a sentirse cómodo utilizando la tecnología. Estas aptitudes las valoramos más y es este *feeling* que muchas veces tomamos en cuenta a la hora de elegir entre uno y otro».



PAL'S SUDDEN SERVICE

Pal's Sudden Service es una cadena estadounidense de drive-thru de hamburguesas y perritos calientes, que cuenta con una tasa de rotación anual de 1,4 % para los subdirectores y de 32 % para el personal que trabaja de cara al público.

Los empleos en la empresa están muy solicitados. Los mánager forman y proporcionan orientación a los empleados a diario, y solamente siete mánager se han marchado de la empresa de manera voluntaria en los últimos siete años.

«Contratar por actitud, formar en habilidades técnicas» es uno de sus secretos. En la primera ronda de entrevistas, los candidatos han de someterse a una prueba psicométrica *online* de 60 segundos para analizar su personalidad y actitud.

La formación y el reciclaje profesional continuo también forman parte de la filosofía de la empresa. Una vez contratados, los nuevos empleados deben realizar 120 horas de formación rigurosa y examinarse tres veces al mes. Pal's se toma muy en serio la formación continua y exige a sus líderes dedicar alrededor de un 10 % de su tiempo a formar a los empleados en los temas que necesitan. Consideran que para liderar, es preciso saber enseñar también. Todos los mánager de Pal's deben leer alguno de los libros incluidos en la *Master Reading List* de la empresa y una vez al mes, se les pide a cinco mánager hablar sobre un libro de la lista.





UN CAMBIO DE PERCEPCIÓN:

LO QUE LA GENERACIÓN Z ESPERA DE LAS EMPRESAS DEL FUTURO

La Generación Z nació en un mundo totalmente diferente que sus antecesores. A la hora de contratar a personas más jóvenes, es importante recordar que son nativos digitales y muy adaptables.

Han tenido acceso a contenidos en internet durante toda la vida y se han criado en una realidad en la que pueden hablar con cualquier persona en el mundo con un solo clic. Las plataformas *online* y las redes sociales les dan la oportunidad de hacer públicas sus opiniones, influir en personas e instituciones a distancia y cuestionar la autoridad como nunca antes se podía.



Si la Generación Z ya se crió en un mundo lleno de dificultades e inseguridades, la pandemia solo ha sumado a esto. Para ellos, suponen una gran preocupación los temas como el cambio climático y la sostenibilidad, la igualdad social, el racismo y la discriminación por razón de sexo. Según un estudio del 2021 por Deloitte Global, las personas de esta generación suelen denunciar a las empresas cuyas acciones van en contra de sus creencias personales.



Este mismo estudio reveló que, en todo el mundo, **las características que los trabajadores *millennial* o de la Generación Z más valoran en una empresa son la flexibilidad y la adaptabilidad** (un 46 y 46 % respectivamente). Las características que le siguen son la creatividad (28 y 29 %) y las destrezas tecnológicas (28 y 25 %).

Y esto es algo que Gloria Mallabrera, de Sibuya, tiene muy claro: «Aparte de ser tecnológicamente nativos, el propio perfil de Gen X les da una necesidad de inmediatez y rapidez. Tuvimos que dar una vuelta a nuestros contenidos formativos que llevábamos desarrollando de manera tradicional.

Hoy los módulos no pueden ser de más de 15 minutos. Tienen que incluir mucha gamificación, ser entretenidos y divertidos. Si intentamos plasmar las formaciones tradicionales anteriores en módulos online, y que no haya interactividad, perderíamos toda la efectividad de las mismas».



UN CAMBIO DE PERCEPCIÓN:

Dos de cada tres encuestados de la Generación Z «se sienten preocupados o estresados casi todo el tiempo» y entre las razones por ello, las principales eran las **preocupaciones por su futuro financiero a largo plazo.**



Como consecuencia, la manera en que tratas a tus candidatos pertenecientes a esta generación durante el *onboarding* es la clave para retenerlos.

La nueva generación busca sentirse alineada con los propósitos de la empresa para la que trabaja. Espera que la empresa se mantenga al día de las tecnologías para el entorno laboral y la colaboración fluida. Por otra parte, las empresas que ofrecen oportunidades tangibles de desarrollo y evolución profesional tienen mucha más probabilidad de cultivar la fidelidad y el compromiso entre nuevos empleados.

LOS PRIMEROS 90 DÍAS, DETERMINANTES PARA EL ÉXITO O EL FRACASO

Los primeros 90 días en un puesto de trabajo nuevo pueden determinar el éxito o el fracaso, y tener consecuencias para el resto de la carrera profesional de un empleado.

Las primeras impresiones son cruciales, ya que se forman percepciones muy rápidamente. Aunque a menudo estas impresiones se basan en información limitada, una vez formadas, tienden a mantenerse.

El *onboarding* es imprescindible porque permite a los empleados adaptarse a su puesto, a la filosofía de la empresa y a aquello que la empresa tiene para ofrecerles. También ayuda a motivar a los empleados y a crear trabajadores comprometidos con el éxito de la empresa, así como a retener a los nuevos miembros, al hacerlos sentirse parte del equipo.





LAS 6 C DEL ONBOARDING

«Tanto los estudios como la sabiduría convencional sugieren que los empleados disponen de unos 90 días para demostrar su valía en un nuevo trabajo». Así lo dijo **Talya Bauer, PhD, autora de *Onboarding New Employees: Maximizing Success***, que forma parte de la serie de informes: SHRM Foundation's Effective Practice Guidelines Series. «Cuanto más rápido se adaptan los nuevos empleados y se sienten preparados para hacer su trabajo, más rápido podrán contribuir de manera eficaz a la misión de la empresa.»

En este informe, publicado hace una década, Bauer identificó cuatro niveles distintos de *onboarding*, las denominadas 4 C, y afirmó que **«las organizaciones que se centran en ellas muestran un mejor proceso de *onboarding* y mejores resultados empresariales que las empresas que no lo hacen»**.



Hoy en día, Talya ha desarrollado este concepto y las 4 C han pasado a ser 6:

Cumplimiento normativo:

En este nivel, el departamento de RR. HH. informa a los nuevos empleados sobre las cuestiones legales y relacionadas con la política.

Claridad:

RR. HH. asegura que los nuevos integrantes tengan claras las expectativas y sepan cuáles son sus funciones dentro del equipo.

Cultura empresarial:

RR. HH. se centra en enseñar las normas y los valores de la organización a los nuevos empleados.

Conexión:

RR. HH. trata de conectar a los nuevos integrantes a las redes de información y ayudarlos a establecer relaciones interpersonales con los demás miembros de la organización.

Confianza:

RR. HH. debe diseñar una experiencia del empleado positiva, que lo ayude a generar confianza y sentirse mejor sobre sí mismo y su capacidad para llevar a cabo el trabajo.

Check-back:

RR. HH. programa una sesión con los nuevos integrantes para preguntarles sobre su experiencia y aprovechar su feedback para mejorar los procesos en el futuro.

«Tanto los estudios como la sabiduría convencional sugieren que los empleados disponen de unos 90 días para demostrar su valía en un nuevo trabajo. Cuanto más rápido se adaptan los nuevos empleados y se sienten preparados para hacer su trabajo, más rápido podrán contribuir de manera eficaz a la misión de la empresa». - **Talya Bauer**





El proceso de *onboarding* comprende unos pasos similares en cualquier sector. No obstante, es cierto que, para acoger a nuevos trabajadores en un sector centrado en las personas, como lo es la hostelería, hay que ir más allá y darle un toque especial para retener y motivar a los empleados desde el inicio.

Convierte a tus nuevos empleados en miembros fieles de tu equipo con estas tácticas de *onboarding* a continuación:

ONBOARDING ONLINE

Los formularios largos y las grandes cantidades de papeleo no favorecen un *onboarding* fluido, por lo que tiene mucho sentido digitalizar este proceso.

- **Inmediatez:** el proceso de *onboarding* puede empezar tan pronto como tu nuevo empleado acepte el trabajo. Esto implica que podrías quitarte la mayoría del papeleo de encima incluso antes de que el empleado empiece.
- **Motivación y compromiso:** si empiezas estos procesos cuanto antes, el nuevo integrante se sentirá parte del equipo desde el primer momento. Tal y como mencionamos anteriormente, esto también demostrará a los empleados de la generación Z que tu empresa está al día con la tecnología. De lo contrario, entregarles enormes cantidades de papeleo en su primer día podría echarlos para atrás.



- **Coherencia:** digitalizar tus procesos de *onboarding* te permite estandarizarlos para cada nuevo empleado, así librándote de mucho trabajo. También te ayuda a garantizar la calidad y a proporcionar una buena bienvenida a cada nuevo integrante.

- **Precisión:** Una de las grandes ventajas de contar con módulos de formación y pruebas online es que te proporcionan informes precisos sobre el progreso de cada empleado desde el primer día. Esta información es invaluable para las futuras evaluaciones de desempeño.

Avanza Food ya ha notado la diferencia que supone contar con un proceso de *onboarding* online, aunque aún estén en la fase piloto de su trayectoria con Flow Learning, tal y como señala Noelia Hernán. « En Avanza Food veníamos de procesos en los que la formación se realizaba íntegramente en el Restaurante (persona a persona) con inconsistente a través de la red de Restaurantes. Flow es una herramienta que ha cubierto eficientemente las necesidades que teníamos: sencillez tanto en la configuración como en el uso por parte de los alumnos, agilidad en la impartición de la formación teórica, homogeneidad y precisión en los procesos de formación, así como visibilidad y seguimiento de los KPIs de formación.

Actualmente en la fase inicial tenemos registrados unos 170 empleados, con un alto grado de compromiso y nivel de cumplimiento de las formaciones asignadas. En resumen, ofrecemos una formación de mayor calidad destinando menos tiempo de dedicación por parte de los equipos gerenciales del Restaurante. Como resultado, los equipos están más motivados.»



CONSTELLATION EN LEVY UK

Levy UK, que forma parte del Compass Group, es el socio y proveedor oficial de comida y bebidas de varios estadios deportivos legendarios, locales históricos y centros y arenas de conferencias.

Su objetivo es ofrecer comida deliciosa y un servicio de primera, para agregar un valor único a cada uno de sus clientes, entre los cuales cabe destacar: el campeonato de Wimbledon, el estadio de Twickenham y la O2 Arena.



La empresa incorpora a miles de empleados a la vez, a quienes luego se les asignan diferentes locales en entornos distintos. Como es de esperar, la empresa debe invertir mucho esfuerzo para asegurar que su proceso de *onboarding* sea efectivo y los permita cumplir con lo prometido a los clientes.

Aprovecharon al máximo el tiempo parado debido a la pandemia, e implementaron un proyecto para digitalizar su programa presencial de formación y hacerlo accesible a través de una plataforma de formación online. Junto con Flow Learning, agilizaron sus procesos y lo digitalizaron todo, con el objetivo de prepararse para un futuro nuevo y más eficiente.

Gracias a este proceso automatizado, la empresa puede contactar con los candidatos dentro de 48 horas desde su solicitud de trabajo, lo que ha acortado considerablemente su *onboarding*, desde cinco días a uno solo. Con Flow, Levy también logró crear cursos online más cortos y atractivos, a los que los empleados pueden acceder desde sus móviles y compaginar con sus horarios laborales.





TEN CLARO EL DÍA DE LLEGADA Y PREPARA CON ANTELACIÓN:

PREONBOARDING

Se pueden lograr muchas cosas antes del primer día del empleado, y es el momento perfecto para motivarlos para empezar en su nuevo trabajo.

Los sistemas *online* de *onboarding* te permiten quitarte de encima el papeleo y las formalidades, para que su primer día sea lo más interesante posible. Puedes ayudar a motivarlos antes de su primer día al darles otros tipos de información sobre la empresa, como el organigrama, las políticas y los procedimientos de RR. HH. y los beneficios de los empleados, por ejemplo. Además, se les podría enviar un mensaje de bienvenida por parte de su mánager o su equipo, y cualquier otro tipo de información útil, como dónde aparcar o dejar su bicicleta.

Algunas empresas incluso presentan a sus nuevos empleados a través de sus redes sociales antes de su primer día, para ponerlos en contacto con el equipo antes de que empiecen.



«En Sibuya, creemos que es mucho más sencillo que el nuevo empleado reciba las informaciones de bienvenida por email con antelación. Es más moderno y da una buena impresión de la marca. Su primer contacto será con la plataforma Flow, donde puede completar los módulos de formación obligatorios en seguridad alimentaria, cumplimiento y manipulación de alimentos, etc., antes de empezar. Son píldoras de formación muy sencillas, rápidas y cortas para no saturar al empleado» **nos cuenta Gloria Mallabrera.**

EL PRIMER DÍA

Lo que ocurre en los primeros días de un nuevo trabajo tendrá un efecto duradero sobre la percepción del empleado de tu organización. El objetivo más importante del primer día de un nuevo trabajador es aprender sobre la empresa y su función dentro de ella.

Planifica con antelación para asegurar que el mensaje que reciba el nuevo integrante sea positivo y esté alineado con la marca de la empresa, sus valores y su cultura. Tiene que sentir que ha tomado la decisión correcta al empezar a trabajar para tu empresa.

Aunque la información sobre el cumplimiento normativo ya se aborda en la documentación previa al *onboarding*, aprendérsela toda lleva su tiempo. Asegurar el cumplimiento de los procedimientos de salud y seguridad alimentaria es fundamental, y con la tecnología específica para la hostelería, esto se puede hacer de manera mucho más fácil y segura.

Al agilizar las *checklists* diarias en una aplicación fácil de usar como Compliance by MAPAL, no solo podrás garantizar el cumplimiento normativo de tu local, sino que también lograrás acelerar el proceso de *onboarding* de manera significativa. Además, los nuevos miembros del equipo ganan confianza desde el inicio, sin tener que preocuparse por cometer errores durante estos procesos tan importantes.





TEN CLARO EL DÍA DE LLEGADA Y PREPARA CON ANTELACIÓN:

CLARIDAD Y TRANSPARENCIA

Empezar un nuevo trabajo puede generar mucha incertidumbre. No obstante, es fundamental asegurar que los nuevos empleados tengan claro su horario para, como mínimo, la primera semana, si queremos que lleguen con la motivación y el entusiasmo que nos gustaría.

Todos sabemos que programar los turnos del equipo con antelación no siempre es una tarea fácil. Sin embargo, con un software de gestión de equipos, puedes simplificar enormemente esta tarea que, de lo contrario, puede consumir muchísimo tiempo y resultar bastante complicada. Por ejemplo, MAPAL Workforce, utiliza algoritmos potentes que programan los turnos óptimos en apenas unos minutos, lo que permite a los manager optimizar la productividad y los costes.

Mantén a los nuevos empleados siempre informados y comprometidos, al darles sus datos de acceso con antelación a su primer día. De esta manera, podrán ver su horario e incluso hablar con sus compañeros a través de la función de mensajería.



Gloria Mallabrera explica cómo la tecnología facilita esta tarea en Sibuya.



«Como trabajamos con MAPAL Workforce y Flow Learning, que están integradas entre sí, los nuevos empleados solo tienen que bajar las dos aplicaciones en su móvil para tener todo su horario y formación en la palma de la mano, listo para empezar su nuevo puesto».

BIENVENIDA DE LOS DIRECTORES Y SUPERIORES



Es cierto que los manager están siempre ocupados, pero aun así deberían de dedicar algo de tiempo a sus empleados. El apoyo de un manager, o bien su falta, puede influir directamente en las posibilidades del empleado de tener éxito en su nuevo puesto.

Por ejemplo, este podría enseñarle al empleado su plan de carrera y de desarrollo profesional e informarle de cuándo tendrían lugar las reuniones de evaluación. Muéstrale tu plataforma de formación online e indícale los primeros módulos que ha de completar. Esto generará confianza en el nuevo empleado y aumentará su motivación para dar su mejor rendimiento.

Recibir un mensaje del CEO o del dueño de la empresa, o incluso tener la oportunidad de hablar brevemente con ellos, aumentará enormemente la motivación de los nuevos integrantes y los hará sentirse valorados y que forman parte del equipo desde el principio.



TEN CLARO EL DÍA DE LLEGADA
Y PREPARA CON ANTELACIÓN:



AVANZA FOOD

«En Avanza Food, tenemos definido un programa de formación para cada Marca y rol operativo. Dentro de dicho programa todos los empleados disponen de un tiempo junto a su Store Manager, quien asegura que la formación práctica esté adecuadamente planificada. Un nuevo empleado se siente nervioso y estresado al enfrentarse a un nuevo reto, y nuestra labor es minimizar ese estado y favorecer que se sienta lo más confortable posible, de tal forma que aprenda, disfrute del proceso y pueda dar lo mejor de sí mismo en el menor tiempo posible. Planificar e informar al empleado de los diferentes pasos que se llevarán a cabo creará un ambiente más relajado y podrá centrarse mejor en el aprendizaje. El proceso inicial de *onboarding* incluye un tiempo para transmitir a los empleados el propósito y valores de la empresa a la que se acaba de incorporar, con el objeto de que los empleados comprendan y compartan dicho propósito y valores, que los hagan suyos y puedan trasladarlos a los clientes diariamente durante su jornada laboral», explica Noelia Hernán.



CONTACTO PERSONAL Y REUNIONES ONE TO ONE

Socializarse es la clave para que los nuevos empleados se sientan a gusto en su nuevo puesto, sobre todo durante los primeros días.

Una parte fundamental de cualquier programa de inducción es organizar con antelación contactos o reuniones con los compañeros y las otras personas clave con las que el nuevo empleado trabajará. Esto ayuda a que el proceso sea lo más interesante y significativo posible, asegura una experiencia positiva desde el inicio y permite a los nuevos preguntar cualquier duda que pudieran tener.

ASIGNAR UN MENTOR O BUDDY

Es muy normal que los nuevos miembros del equipo se sientan ansiosos o incluso incómodos al empezar un nuevo trabajo. Por eso, asignarles un compañero de quien puedan aprender y depender es una manera estupenda de ayudarlos.

Su *buddy* le podrá enseñar cómo funcionan las cosas e introducirlo poco a poco en la cultura de la empresa. De esta manera, se sentirá bien acogido y apoyado, lo que afectará positivamente a su productividad y retención en la empresa.

El mánager debe prestar atención al elegir a quién asignar como *buddy* del nuevo empleado, señalando claramente las responsabilidades de cada uno, para que todo el mundo tenga claro qué es lo que se espera de ellos.



TEN CLARO EL DÍA DE LLEGADA
Y PREPARA CON ANTELACIÓN:



AVANZA FOOD

«Nuestros nuevos empleados completan toda la parte teórica de su formación a través de Flow, para posteriormente realizar la formación práctica en el Restaurante. Durante dicho proceso asignamos un buddy que les acompaña, aporta feedback sobre su desempeño y resuelve sus dudas», **nos comenta Noelia Hernán, de Avanza Food.**

DEMOSTRAR PLANES DE CARRERA TANGIBLES

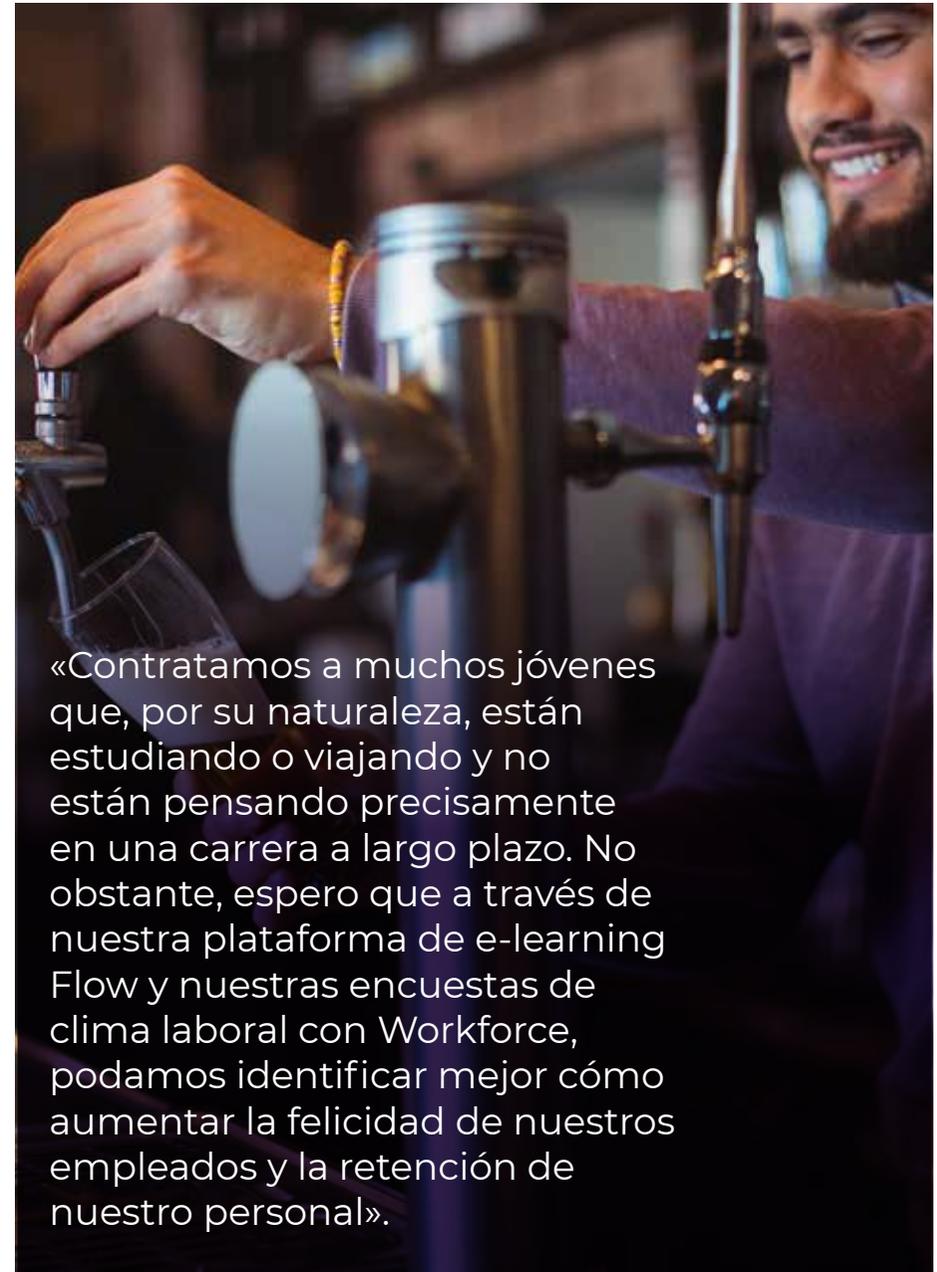
Para poder proporcionar planes de carrera a los empleados, sean nuevos o experimentados, es fundamental contar con un sistema de gestión de aprendizaje sólido.



AVANZA FOOD

«En Avanza Food, ofrecemos planes de carrera a aquellos empleados que tienen el perfil y las habilidades adecuadas para asumir puestos de responsabilidad, como son los Encargados de Turno o Store Mánagers. La mayoría de nuestros equipos gerenciales son resultado de nuestra apuesta por la promoción interna», **afirma Noelia Hernán.**

Por otro lado, Sibuya es una empresa muy joven con una tasa de rotación de empleados alta, tal y como nos cuenta Gloria Mallabrera:



«Contratamos a muchos jóvenes que, por su naturaleza, están estudiando o viajando y no están pensando precisamente en una carrera a largo plazo. No obstante, espero que a través de nuestra plataforma de e-learning Flow y nuestras encuestas de clima laboral con Workforce, podamos identificar mejor cómo aumentar la felicidad de nuestros empleados y la retención de nuestro personal».



TEN CLARO EL DÍA DE LLEGADA
Y PREPARA CON ANTELACIÓN:

REGALOS DE BIENVENIDA Y UNIFORMES

A los empleados se les debe informar con antelación sobre los uniformes y cómo conseguirlos. Si no se les proporcionan uniformes, se debe asegurar que los trabajadores tengan claro cómo vestirse en su primer día para evitar situaciones vergonzosas.

Además, los regalos de bienvenida, por muy pequeños que sean, son una sorpresa agradable y pueden aumentar la motivación y el compromiso de los empleados. Por ejemplo, los regalos con logos de la empresa ayudan a fomentar la lealtad de marca, y las muestras de comida o bebida de tu empresa pueden convertir a tus nuevos empleados en embajadores de tu marca desde el primer día.



DARLES UNA EXPERIENCIA EN TU EMPRESA

La naturaleza innata de las empresas hosteleras es esforzarse continuamente para ofrecer el mejor servicio posible.

¿Y qué mejor manera de demostrar a los nuevos empleados el servicio que esperas de ellos, que permitirles experimentarlo de primera mano? Se trata de una experiencia mucho más útil e inspiradora para los primeros días que solamente escudriñar el papeleo y la normativa.

Otros operadores optan por organizar sesiones de práctica periódicas o puntuales para todos los empleados de una sola vez, dependiendo de las circunstancias.





TEN CLARO EL DÍA DE LLEGADA
Y PREPARA CON ANTELACIÓN:

CULTURA Y CONEXIÓN, NO SOLO REGLAS Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Tal y como mencionamos anteriormente, hay muchas maneras de fomentar la cultura y la conexión antes de y durante el primer día. Aun así, la cultura es algo que se debe enseñar y demostrar.

La cultura es cómo actúan tus empleados, cómo trata tu equipo a los clientes y a sus compañeros en la práctica. Muchas organizaciones cuentan con un manifiesto o código de cultura para declarar su misión y sus valores, cosa que aprenderán los nuevos empleados en el proceso de *onboarding*. Darles a los nuevos miembros metas claras e información transparente los ayudará a encontrar su propósito y contribuirá enormemente a su motivación y entusiasmo.

Lo cierto es que los empleados tienden a invertir o dar más de sí en una empresa cuando se sienten alineados con su cultura. Por tanto, cuanto antes la empresa aprovecha esto, más probabilidades tendrá de retener al nuevo empleado durante los primeros meses.



ALCANZAR LA EXCELENCIA CON FLOW LEARNING

La excelencia en el *onboarding* y el reclutamiento en la hostelería está al alcance de tus manos.

Desde hace más de una década, Flow ha sido la solución de gestión de aprendizaje referente para la hostelería y la restauración, y ha ido evolucionando con los avances tecnológicos, las necesidades de los clientes y los desarrollos del sector.

Flow cubre todas tus necesidades de *onboarding* y formación en una sola plataforma y se integra perfectamente con todos tus demás sistemas de RR. HH., para agilizar tus procesos de trabajo y permitirte dedicar más tiempo a tus equipos. Con Flow puedes personalizar tu oferta formativa según tu marca y sus valores, adaptar la formación a cada puesto de trabajo, asignar automáticamente planes de carrera o modificarlos. Aprovecha su amplia galería de recursos formativos o crea tus propios contenidos con el generador de módulos de Flow.

Asegúrate de que tu equipo reciba la formación que necesite, y en el momento que la necesite. Flow proporciona contenidos formativos atractivos y aptos para teléfonos móviles, en pequeños módulos que no solo motivan a tus

Mantén a tus equipos conectados a través de foros sociales, notificaciones y tableros de noticias.

Los managers pueden llevar un seguimiento del progreso en la formación de su equipo y generar informes para asegurar que las evaluaciones de desempeño sean positivas y productivas, con





¿QUIERES SABER MÁS?

www.mapal-os.com