

# GUÍA ENTRENAMIENTO DEL EQUIPO DEL ENTRENADOR

ATRÁS DE LA CASA



Nombre: \_\_\_\_\_

# **Hoja de ruta para el Entrenador del equipo**

(Disponible en [team.cfasouthroads.com](http://team.cfasouthroads.com), la contraseña es  
“southroads”)Comuníquese

- \_\_\_\_\_ Expresión de interés completa
- \_\_\_\_\_ con el Director de capacitación y programe tiempo para aprender sobre el Camino
- \_\_\_\_\_ Guía completa de capacitación de entrenador de equipo
- \_\_\_\_\_ Obtenga una carta de recomendación de un miembro del equipo y un líder de equipo
- \_\_\_\_\_ Complete la serie de liderazgo requerida
- \_\_\_\_\_ Complete la solicitud para el entrenador de equipo
- \_\_\_\_\_ Complete la entrevista con el director de talentos



## LO QUE HACE UN TRANADOR DE EQUIPO?

A continuación se presentan algunas características que vemos demostradas en nuestro Equipo de Entrenadores. Le animamos a pasar algún tiempo hablando con otros entrenadores y jefes de equipo para ver si hay otras cosas que añadiría a esta lista, así como si ven que demostrar estas características en sus de trabajo del día a día

**Formadores** Se espera que ser extensiones de nuestro liderazgo. Nuestros entrenadores están en su lugar para responsabilizar al personal en caso de que un líder no esté presente. Los capacitadores pueden ayudar a New Hires a desarrollar las habilidades que necesitan para tener éxito en Chick-fil-A Southroads, o pueden mantener a nuestro personal actual con los estándares esperados. Como Entrenador, se le solicitará constantemente que lo ayude en las tareas de capacitación en el negocio.

### Junta de capacitaciónJunta de

La Capacitación se encuentra en la cocina. La Junta nos ayuda a realizar un seguimiento de nuestras nuevas contrataciones. Sus fotos se publican en el tablero. Es responsabilidad del Entrenador marcar en qué posiciones son competentes nuestros Nuevos Empleados. Al final de cada Turno de Entrenamiento, deberá regresar al tablero y usar un marcador para rastrear el progreso de nuestra Nueva Contratación. Esto nos ayuda a asegurarnos de que todos estén en la misma página con respecto a un nivel de habilidad de Nuevos Empleados. También es responsabilidad del Entrenador comunicar las necesidades de su Nueva Contratación al liderazgo para ayudar a asegurar que cada Nueva Contratación tenga exposición a los puestos que necesita.

### Programa de capacitaciónPrograma de

La Capacitación se publicará en el Tablero de capacitación en la cocina. El Horario de capacitación se publicará después de que el Horario de la tienda se publique en HotSchedules. Esto le da tiempo al Director de Capacitación para emparejar con precisión cada Contratación Nueva con un Entrenador apropiado. El programa de entrenamiento también se enviará por mensaje de texto cada semana a todos los entrenadores. Asegúrese de mantenerse al día con sus mensajes y verifique el horario al comienzo de cada semana. Se espera que sepa cuándo llegarán sus nuevos empleados.

## **Ningún nuevo empleado dejado atrás**

Nuestros nuevos empleados nunca deberían sentir que se quedan solos durante su turno. Es responsabilidad del Entrenador estar presente y darse a conocer a New Hire. Recuerde, comenzar un nuevo trabajo puede ser abrumador. Por eso es tan importante que cubramos la brecha y estemos presentes para nuestros Nuevos Empleados cada vez que lleguen para su turno. Sea amable y hable cuando vea a su nuevo empleado para que se sientan seguros y cómodos. Durante sus turnos de entrenamiento, los nuevos empleados deben estar con su entrenador en todo momento. Comunique lo que está haciendo con el nuevo miembro del equipo y manténgalo cerca de usted en todo momento.. Dé el ejemplo y demuéstralos lo que significa tener una Influencia Positiva.

## **Horas pico**

Puede ser un desafío entrenar a un nuevo empleado durante las horas pico (11-2 y 5-7). Durante las horas pico, permitimos que el Liderazgo utilice nuevas contrataciones en su turno. Esto es útil para el liderazgo, pero conlleva un riesgo. Si bien queremos ser conscientes del desafío del entrenamiento durante las horas pico, también queremos asegurarnos de que no nos apoyamos demasiado en las nuevas contrataciones durante su entrenamiento. Si lo hace, puede hacer que una Nueva Contratación se sienta como si estuvieran siendo "arrojados" cuando no están preparados adecuadamente. Es responsabilidad del capacitador hablar si sienten que su nuevo empleado está siendo abrumado debido a la falta de preparación. También es responsabilidad del capacitador asegurarse de que su nuevo empleado esté con ellos fuera de las horas pico. Si comienza su turno a las 2pm, y su Nueva Contratación ha estado en turnos del 11 al 2, asegúrese de comunicarle al Liderazgo que su Nueva Contratación va a pasar de estar en turno a ser emparejada con usted. De la misma manera, si su Nueva Contratación va a turno a las 5 p.m., asegúrese de hablar a las 7 p.m. y comunicar a Liderazgo que se supone que su Nueva Contratación debe estar emparejada con usted.

## **Comunicación con losliderazgo**

capacitadores dedeben confiar en comunicarse con el liderazgo. Habrá momentos en los que se tomen decisiones que no sean lo mejor para su Nueva Contratación. Es su responsabilidad hablar por su nueva contratación y abogar por ellos. Eres su voz, y sabes lo que se necesitará para prepararlos para su papel. Tenga confianza y esté dispuesto a decir lo que hay que decir. Siempre recuerde ser humilde y abordar las situaciones con cuidado, pero no espere y permita que su nuevo empleado reciba una experiencia de capacitación menos que adecuada. Para agregar algo de claridad, aquí hay algunos ejemplos de cuándo tendrá que hablar por su Nueva Contratación.

1. Si han sido colocados en una posición de la que ya tienen pleno conocimiento.
2. Si se utilizan como parte del turno fuera de las horas punta.
3. Si necesitan atención extra en una posición específica.
4. Si necesitan un descanso y no se les ha dado uno.
5. Si necesitan tiempo para ver su contenido de ruta.

## **Comunicación con el Director de Capacitación**

Mientras usted es responsable de ejecutar la Capacitación en el nivel básico, el Director de Capacitación es responsable de la Capacitación en su conjunto en el negocio. Debido a que trabajará codo a codo con nuestros Nuevos Empleados, sabrá más sobre sus necesidades que el Director de Capacitación. Si cree que un nuevo empleado necesita más tiempo y atención, hable y comunique esta información al Director de capacitación. El Director de Capacitación también puede comunicarse con usted con solicitudes relacionadas con una experiencia de Nuevas Contrataciones. Como Entrenador, se espera que responda de manera oportuna y lleve a cabo las tareas prescritas por el Director de Capacitación.

## **Guías de capacitación**

Durante la orientación de nuevas contrataciones, los nuevos contratados reciben una guía de capacitación para nuevas contrataciones. Esta guía explica cada puesto en el departamento de Nuevas Contrataciones y detalla la información general que deben conocer sobre cada puesto. Es responsabilidad del capacitador completar esta guía y enseñarle a New Hire la información que contiene.

## **Visión y promesa de los empleados**

Es responsabilidad del capacitador asegurar que New Hires conozca la visión de nuestro negocio y la promesa de nuestros empleados. Hable con su nuevo empleado sobre estos conceptos. Es importante que todos conozcan estos conceptos porque son la base de nuestro negocio. Sin el conocimiento de la visión y la promesa de nuestros empleados, New Hires no podrá aprovechar al máximo su experiencia en Chick-fil-A Southroads.

## **Hacer amistad con nuevos empleados**

Es responsabilidad del capacitador hacerse amigo de nuestros nuevos empleados cuando ingresan al negocio. Esto también se aplica a las nuevas contrataciones que no está directamente a cargo de la capacitación. Queremos crear un ambiente de trabajo que sea cálido y acogedor. Nuestros entrenadores son una parte importante en la creación de ese entorno. Se espera que se presente a New Hires y que se tome el tiempo para conocerlos. Se espera que los entrenadores cierren la brecha y entablen un diálogo para que nuestros nuevos empleados se sientan bienvenidos en el negocio.

## **Responsabilidades generales Los**

capacitadores hacen mucho más que brindar habilidades y conocimientos a nuestro equipo. Si bien esto es parte de su rol, no lo abarca por completo. Me gusta pensar en nuestros entrenadores como una extensión de nuestro liderazgo. Los líderes no pueden estar presentes en todas las situaciones, entonces, ¿quién responsabiliza al equipo cuando los líderes no están presentes? Se espera que el Entrenador llene este vacío y sea la voz de los Líderes cuando no estén presentes. Nunca queremos parecer groseros u orgullosos, pero sí queremos ayudar a los líderes a responsabilizar a las personas según los estándares. Un entrenador es alguien en quien el líder puede confiar. Un capacitador debe ser conocido por garantizar que la sección de la empresa en la que trabaja funcione sin problemas. Cuando un Líder ve a un Entrenador en turno, debe sentir alivio.

## **Qué hacer cuando no está asignado a un nuevo empleado Los**

entrenadores no siempre se combinarán con un nuevo empleado. Durante estos tiempos, se espera que el entrenador se concentre en el cambio a un nivel superior. Los capacitadores deben estar preocupados por el desempeño de quienes los rodean y estar dispuestos a brindar comentarios cuando sea necesario. Estos son algunos ejemplos de cuándo se deben proporcionar comentarios a los miembros del equipo circundante.

1. Un miembro del equipo no está enfocado en su rol y está distraayendo a otros.
2. Un miembro del equipo está hablando por teléfono durante su turno.
3. Un miembro del equipo está preparando un producto de la manera incorrecta.
4. Un miembro del equipo no está siendo productivo y está pasando tiempo parado.
5. Un miembro del equipo se comporta cuando un líder está cerca, pero cambia su comportamiento cuando un líder no está presente

Los líderes deben poder contar con los entrenadores para mantener los procedimientos. Los líderes pueden pedirles a los capacitadores que vigilen las cosas y corrijan el curso a medida que avanza el turno.

## **Competencia en todas las posiciones en el departamento de**

capacitadores Los capacitadores deben conocer los entresijos de todas las posiciones en su departamento. Debería poder trabajar en cada posición usted mismo sin ser monitoreado. También debe ser capaz de enseñar y articular los procedimientos y la importancia de cada posición para los demás. Debería poder preparar todos los productos en su departamento y ser capaz de articular el "por qué" detrás de nuestros procedimientos. El equipo debe sentirse seguro al acercarse a usted cuando tenga preguntas y debe considerarlo como un modelo de cómo deben comportarse mientras están en el trabajo.

## **Liderando con el ejemplo**

Como formador, se espera que lidere con el ejemplo y siga los procedimientos correctos dentro del negocio. Si no sigue nuestros procedimientos, el equipo no lo respetará cuando les solicite que sigan nuestros procedimientos. ¿Le pedirías a alguien que recuerde su etiqueta de nombre cuando tú mismo no la uses? Liderar con el ejemplo es muy importante porque les da a nuestros miembros del equipo a alguien para modelar. Nuestro equipo debería poder mirar a usted para crecer en su papel en Chick-fil-A.

## **Pathway**

Se requieren nuestros nuevos empleados para completar el contenido de video en Pathway. Los entrenadores son responsables de establecer nuevas contrataciones en su contenido de ruta. Tendrá que coordinarse con su Líder para encontrar tiempo para configurar su Nueva Contratación. El proceso no debe demorar más de 5 minutos y ayuda a garantizar que nuestros Nuevos Empleados tengan conocimiento sobre los conceptos centrales que son la base de nuestro negocio.

## **la visión y los empleados de la promesa**

Se espera que capacitadores no sólo conozcan nuestra visión y empleado promesa, sino que deben ser participantes activos en la visión y el empleado promesa. Esto significa tener una influencia positiva en los demás día tras día. Esto significa tomar medidas intencionalmente para que otros se sientan valorados y atendidos. Aumentar el trabajo en equipo en el negocio. Desafiar a otros para que sean excelentes. Los capacitadores deben ayudar a crear un entorno en el que nuestro equipo pueda estar orgulloso de trabajar y deben ayudar a garantizar que los miembros de nuestro equipo se vayan más fuertes que cuando comenzaron con nosotros.

## **Los retroalimentación**

Los instructores deben ser buenos para recibir y dar retroalimentación. Los líderes entrena a los entrenadores y los entrenadores entrena a los miembros del equipo y a los nuevos contratados. Nuestro liderazgo debe sentirse seguro de que recibirá comentarios y los aplicará a su desempeño futuro en Chick-fil-A. Los líderes también deben sentirse seguros de su capacidad de proporcionar comentarios a nuestro equipo de manera constructiva y amable.

## **LEAN**

Los entrenadores deben saber qué es LEAN y poder describir la importancia de este a otros. Los capacitadores también deben saber cómo se implementa LEAN en el negocio a un alto nivel.

## **Humildad y pedir ayuda**

Si bien esperamos mucho de nuestros entrenadores, no esperamos que sean perfectos. Habrá momentos en los que necesitará ayuda. Se espera que los entrenadores evalúen sus circunstancias y pidan ayuda cuando sea necesario. Esto puede incluir ayuda con el entrenamiento y la retroalimentación, o puede incluir hablar en nombre del equipo cuando se necesita ayuda en las operaciones. Cualquiera sea la razón, los capacitadores deben tener la confianza suficiente para pedir ayuda cuando la necesiten.

## **Core 4**

Se espera que los capacitadores desconozcan el core 4 y enseñen a otros el core 4. La mayor parte de lo que decimos se comunica con nuestro lenguaje corporal y tono de voz. Es por eso que el núcleo 4 es tan importante. El núcleo 4 trata de presentar su lenguaje corporal de una manera que muestre al huésped que le importa.

## **servicio de Second Mile**

Se espera que los capacitadores demuestren comportamientos de servicio de segunda milla en el negocio. Nuestros entrenadores deben ser conocidos por ir más allá de nuestros huéspedes. Se espera que nuestros entrenadores sean proactivos en su enfoque y siempre busquen formas de ayudar a quienes los rodean. Los miembros de nuestro equipo deben poder observar a los entrenadores para descubrir nuevas formas de ir más allá para nuestros invitados y equipo.



## **PRUEBA DE CONOCIMIENTO DE CAPACITACIÓN**

1. ¿Dónde se encuentra la Junta de capacitación y cuál es su propósito?

---

---

---

2. ¿Qué información proporciona el Programa de capacitación?

---

---

---

3. ¿Por qué es importante que nuestros nuevos empleados no se queden solos durante su turno?

---

---

---

4. Explica por qué no entrenamos durante las horas pico y también explica el riesgo de no entrenar durante las horas pico.

- 
- 
- 
5. Explicar la importancia de una comunicación clara entre los Líderes de Equipo y los Entrenadores en el negocio.

---

---

---

6. Explique cómo los líderes de equipo y entrenadores pueden tener diferentes prioridades en el día a día. ¿Cuáles crees que son las diferencias en sus prioridades?

---

---

---

7. Explique el propósito de nuestras Guías de capacitación para nuevos empleados. ¿Qué papel juegan los entrenadores en la finalización de las guías?

---

---

---

8. Explique cómo utilizamos Pathway en el negocio para capacitar a nuestros nuevos empleados.

---

---

---

9. ¿Cuál es la visión de nuestro negocio y qué ha hecho para contribuir a él?

---

---

---

10. ¿Cuál es la promesa de nuestros empleados y qué ha hecho para contribuir? ¿A qué promesa sientes que contribuyes más? ¿A cuál crees que contribuyes menos?

---

---

---

11. ¿Qué ha hecho para garantizar que nuestros nuevos empleados se sientan bienvenidos en el negocio?

---

---

---

12. ¿Cuál es el propósito de nuestros entrenadores en el negocio? ¿Qué papel juegan además de Training New Hires?

---

---

---

13. ¿Explica cuál debe ser su enfoque cuando no está asignado directamente a una Nueva Contratación?

---

---

---

14. Cuéntame sobre una vez que alguien te dio retroalimentación y te ayudó a crecer.

---

---

---

15. Dígame cómo siente que responde a los comentarios.

---

---

---

16. Hábleme de una ocasión en la que proporcionó comentarios a alguien ¿Cómo fue la experiencia? ¿Cómo te sentiste con su respuesta?

---

---

---

17. ¿Qué es LEAN? ¿Cómo se implementa LEAN en el negocio?

---

---

---

18. ¿Por qué es importante LEAN?

---

---

---

19. ¿Por qué es importante pedir ayuda? ¿Por qué alguien evitaría pedir ayuda?

---

---

---

---

20. ¿Qué es el Core 4 y por qué es importante?

---

---

---

21. ¿Qué es el servicio Second Mile y por qué es importante? ¿Qué es lo que le gusta hacer para que nuestros huéspedes se sientan atendidos?

---

---

---

## **CONOCIMIENTO DEL PUESTO**

¡Por favor explique las partes más importantes de cada puesto que un nuevo empleado necesitaría saber!

Empanizado

---

---

---

Fileteado

---

---

---

Máquinas

---

---

---

Freidoras

---

---

---

Preparación

---

---

---

Nuggets

---

---

---

Especiales Secundarios

---

---

---

Primario

---

---

---

Especiales Primarios

---

---

---