



Guía

La guía definitiva para gestionar, motivar y retener a empleados de restauración y hostelería

Escrita en colaboración por 7shifts Restaurant Scheduling & Speakap



Índice

Introducción

4 formas seguras para motivar y retener a los empleados con comunicación dirigida y efectiva

1. Implementar herramientas y canales para comunicación de equipos 4

2. Ofrecer una experiencia social atractiva 6

3. Integrar la plataforma de comunicación de empleados con una app de programación 8

de turnos de trabajo

4. Mejorar y fomentar el feedback y comentarios de los empleados 10

Conclusión: Implementar herramientas digitales adecuadas para un entorno laboral 11

Acerca de 7shifts y Speakap 12



Introducción

La retención de personal es un problema recurrente para la mayoría de las empresas. El sector de la restauración lo sufre con especial intensidad, lo que hace que muchas veces sea complejo administrar, motivar y retener a los empleados. Los datos recogidos por la Oficina de Estadísticas Laborales de EE. UU. así lo confirma, afirmando que hubo una tasa de rotación en el sector de la restauración del 73 por ciento en 2016. Por ello, si se tiene en cuenta que los empleados de primera línea como camareros y encargados de sala son a menudo el primer y último punto de interacción con los clientes, los restaurantes no pueden permitirse dejar que este problema persista por mucho más tiempo.

Es importante preguntarse por qué hay tanta rotación y lo primero a tener en cuenta es que no se trata de un único elemento. Hay una combinación de múltiples factores, como que los empleados

se sienten subestimados, que no tengan una conexión significativa con su trabajo y que no se sientan capacitados para desempeñar sus tareas. Sin embargo, estos problemas pueden mejorar si los restaurantes se comunican con los empleados de manera clara, efectiva y personalizada. Utilizar herramientas y estrategias de comunicación adecuadas fomenta un entorno de trabajo mejor informado, colaborativo y atractivo. Además promueve un ambiente de trabajo positivo y de confianza, lo que aumenta la satisfacción laboral, la felicidad de los empleados y las tasas de retención de empleados.

En este documento, 7shifts y Speakap proponen recomendaciones claras para ayudar a los restaurantes a abordar y combatir sus altas tasas de rotación con herramientas y prácticas de comunicación efectivas, específicas y atractivas.

Esta guía ha sido creada en colaboración por 7shifts y Speakap.

Escrita por Merridew “Dew” Smith

Editada por Ragini Bhalla

Diseñada por Kate Miller

4 formas seguras para motivar y retener a los empleados con **comunicación dirigida y efectiva**

1

Implementar herramientas y canales para comunicación de equipos

En un **estudio de 7shifts**, el 76 por ciento del personal del restaurante resaltó la importancia que su equipo juega, afirmando que son una de las mejores partes de su trabajo. Por lo tanto, una excelente manera de mantener a los empleados comprometidos y leales es fomentar un sentido de comunidad con un canal de comunicación efectiva.

El estudio de 7shifts reveló que la mayoría del personal de restaurante, más del 60 por ciento, tienen entre 16 y 25 años, y en gran medida están acostumbrados a conectividad instantánea a través de las redes sociales y otras plataformas en línea. De hecho, otro **estudio reciente de Speakap** encontró que el 53 por ciento de los trabajadores de primera línea utilizan aplicaciones de mensajería públicas, como WhatsApp y Facebook Messenger, hasta seis veces al día. Sin embargo, el 16 por ciento de los

encuestados informan que el departamento de recursos humanos de su empresa no estaban al tanto de ese uso de estas redes sociales públicas.

Es importante tener en cuenta que este tipo de herramientas de comunicación pueden tener inconvenientes si no se escoge la opción adecuada. Por ejemplo, la naturaleza propia de estas aplicaciones de mensajería hace que estén siempre disponibles, lo que puede dificultar que los empleados desconecten cuando terminen sus turnos de trabajo, lo que puede aumentar el nivel de estrés, ansiedad e incluso afectar a las relaciones personales. Además, muchas veces estas herramientas no son capaces de dirigir mensajes específicos a grupos de empleados en función de su puesto, equipo, región e incluso proyecto.





Incorporar una herramienta que sirva de **canal de comunicación para todos los empleados**, desde el personal de restaurante hasta aquellos que están en oficina o oficinas regionales puede ser tremendamente valioso. Por un lado, los gerentes pueden usar la plataforma para compartir y celebrar los logros del equipo (alcanzar los objetivos de ventas, aumentar las tasas de satisfacción del cliente, comentarios positivos de los clientes, etc.). Otro beneficio de usar este tipo de herramientas es que puede jugar un papel vital para comunicar problemas o emergencias, como cuando hay empleados enfermos, cortes de electricidad, problemas con productos, etc. Además es un canal vital para recopilar y recibir comentarios de los empleados, lo que las hace de estas herramientas piezas fundamentales para garantizar la retención de los empleados.

Introducir una aplicación de comunicación entre empleados puede mejorar la calidad y el impacto de sus comunicaciones con el personal de primera línea y, a su vez, fomentar una fuerza laboral y una cultura más colaborativa, informada y productiva. Esto se corresponde con los datos obtenidos en el **estudio reciente de Speakap**, que encontró que el 68 por ciento de los trabajadores de primera línea dejarían de usar aplicaciones de mensajería y redes sociales no aprobadas si su empresa ofreciera una plataforma de comunicación interna igual de intuitiva, instantánea y segura de utilizar.

Ofrecer una experiencia social atractiva

Una vez que se haya implementado una herramienta de comunicación es hora de formar a los empleados sobre cómo usarla de manera efectiva para mejorar la colaboración, aumentar el intercambio de aprendizajes e información, compartir noticias importantes y eventos, etc. Pero hay que remarcar que más allá del intercambio de información, existe el objetivo de forjar vínculos entre compañeros, equipos y administración.

Dado que más del **60 por ciento de los empleados de los restaurantes tienen entre 16 y 25 años de edad**, no hace falta decir que estos empleados son usuarios frecuentes de redes sociales como Facebook e Instagram. Dicho esto, es probable que a menudo les guste y comenten las publicaciones sociales compartidas por otros usuarios. Curiosamente, los datos de uso de Speakap indican que los “me gusta” sociales son igual de frecuente en las redes sociales empresariales. De hecho, el **informe de tendencias de Comunicaciones para Empleados de primera línea** durante el cuarto trimestre de 2018 de Speakap encontró que los

posts obtuvieron 77 por ciento del total de “me gusta” en la red social de la empresa, mientras que los comentarios representaron el 14 por ciento del total de “me gusta” en la plataforma.

Si se estudia con atención los estilos de comunicación y patrones de comportamiento, queda claro que los empleados están buscando activamente formas de conectarse entre sí y encontrar una conexión significativa con la propia compañía. Acorde con esto, el informe de tendencias de Speakap encontró que, “Por ejemplo, un supervisor regional puede haber publicado una post en la red social de la empresa anunciando que un equipo / departamento específico ha alcanzado un hito importante (es decir, lograr un objetivo de ventas, mejorar el Net Promoter Score, el lanzamiento exitoso de una nueva sucursal / ubicación, etc.). Los compañeros pueden hacer click en “me gusta” la actualización porque están contentos con la expansión o para demostrar apoyo al equipo y unirse a la celebración virtual”.

¿Cómo una Red Social Empresarial contribuye al Retorno de la inversión?





Los empleados quieren utilizar canales comunicación como redes sociales para comunicarse con compañeros y managers, ya que les ofrece la oportunidad de tomar un descanso mental y forjar conexiones con el equipo, lo que fortalece las relaciones personales. Sabiendo esto, depende de ti cómo aprovechar la experiencia social dentro con una herramienta de comunicación para empleados y fomentar la bidireccionalidad de los mensajes.

Los supervisores de los restaurantes y el personal de la oficina central deben hacer click en 'me gusta' y comentar regularmente en el contenido compartido por el personal de primera línea, como camareros. Esto hará que el personal vea y se sienta escuchado, respondiéndoles y demostrar que están interesados en fortalecer su relación con ellos. También puede compartir eventos, organizar concursos y animar al personal a compartir actualizaciones y fotos con el equipo. La clave aquí está en escoger una plataforma que permita no solo chatear con compañeros, sino también crear un entorno social sólido, tanto para los empleados como para los managers.

Integra la plataforma de comunicación de empleados con una app de programación de turnos de trabajo

¿Sabías que el 64 por ciento del personal de restaurante considera que la flexibilidad de horarios es una de las mejores partes de su trabajo? Así lo afirma el resultado de la [encuesta de 7shifts](#) y estas estadísticas no deben tomarse a la ligera. Como manager es importante utilizar una herramienta de programación y gestión de horarios de trabajo a la que los empleados puedan acceder desde cualquier lugar y cualquier dispositivo (ya sea ordenador o dispositivos móviles). Por lo tanto, si los empleados están contentos con la flexibilidad que ofrece su trabajo, entonces hay que asegurar que se satisfaga esta necesidad, ya que es clave para mejorar la satisfacción de los trabajadores.

En un [estudio sobre la felicidad en el trabajo](#) se encontró que la flexibilidad de horario puede reducir los efectos negativos de un horario laboral no tradicional, como en el sector de la hospitalidad. Una herramienta que integre el horario de

los empleados y fomente la colaboración y comprometa a los empleados, hará que estén mucho más interesados en su función dentro de la organización.

Al capacitar a los empleados para que sean dueños de sus propios horarios a través de calendarios de disponibilidad, solicitudes de tiempo libre e incluso equipos y horarios de turnos preferidos, la administración puede trabajar para definir los mejores horarios posibles, desde un punto de vista más económico. Por lo tanto, fomenta la comunicación bidireccional al recoger feedback y comentarios, además de ofrecer turnos abiertos a aquellos que desean más horas, notificando a los empleados sobre la disponibilidad y el estado de solicitud de tiempo libre. Aprovechar la tecnología puede ser la clave para hacer de esta colaboración una realidad.

App para móviles de 7shifts





Mejorar y fomentar el feedback y comentarios de los empleados

Cuando se trata de la felicidad de los trabajadores y satisfacción laboral, es recomendable hacer consultas frecuentes a los empleados. Si no creas formas fáciles y rápidas para que los empleados proporcionen (y reciban) comentarios, es probable que se pierdan indicadores importantes sobre su compromiso, o que no se sientan suficientemente capacitados con información y conocimiento actualizado.

Si bien es posible que las reuniones individuales no sean la estrategia más eficiente para el sector de la restauración, eso no significa que no puedas realizar controles de situación al personal en tiempo real. Al enviar encuestas digitales en tiempo real a grupos específicos a través de la red social diseñada para tu empresa, puedes acelerar a respuesta de los empleados, haciéndoles sentir que sus opiniones están siendo escuchadas y atendidas de manera rápida y efectiva. Además, recursos humanos puede incluso publicar preguntas en grupos específicos, equipos e incluso unidades de restaurantes para ver cómo se sienten ese día o para preguntar cómo una nueva oferta les podría ayudar a hacer su trabajo

más eficientemente.

Mejorar el proceso de recogida de comentarios y opiniones permite recopilar datos sobre la felicidad de su equipo y hacer un seguimiento de las tendencias a lo largo del tiempo. Por ejemplo, si los datos recogidos indican que un equipo específico o unidad de restaurante no accede a la plataforma de comunicación del empleado con frecuencia, o no responde a mensajes directos de la administración, esto podría ser una señal de que el compromiso es bajo en ese grupo de empleados. Este tipo de información puede ser de gran valor para recursos humanos de restaurantes, de modo que puedan ajustar y optimizar la experiencia de los empleados y, en última instancia, aumentar la felicidad y la retención de los empleados. Mediante el uso de una herramienta de comunicaciones para empleados, intuitiva y segura, como Speakap, e integrando la función de 7Shifts Shift Feedback en la plataforma, la administración del restaurante podrá realizar un seguimiento del compromiso de los empleados a nivel individual, así como monitorear el compromiso general y la responsabilidad de todo el personal.

7shifts Shift Feedback



Conclusión

Implementar herramientas digitales adecuadas para un entorno laboral

La alta tasa de rotación del sector de la restauración se puede abordar y resolver de manera efectiva con las herramientas adecuadas para promover una comunicación clara y personalizada entre los empleados. De hecho, la tecnología puede ayudar a mitigar muchos problemas observados en dicho sector, y la integración herramientas puede mejorar la satisfacción de los empleados.

En el [estudio de 7shifts](#), casi un tercio de los empleados afirmó que tecnología anticuada es una de las peores partes de su trabajo. De hecho, estudios adicionales realizados por [Survey Monkey](#) y [Microsoft](#) encontraron que el 93 por ciento de los trabajadores millennial dicen que tener tecnología actualizada es un factor importante al elegir un lugar de trabajo, y [Penn Schoen Berland](#) informa que el 42 por ciento de los millennials dejaría una compañía debido a “tecnología de baja calidad”.

Por todas esas razones la integración correcta de las herramientas de comunicación con todos los empleados y un software de programación de horarios para hospitalidad pueden mejorar drásticamente los niveles de productividad y la satisfacción laboral de los empleados. No solo eso, sino que además la introducción de nueva tecnología en el lugar de trabajo también puede tener un impacto positivo en la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente e incluso los resultados finales.

En última instancia, al automatizar las tareas manuales y racionalizar los procesos operativos en restaurantes, se mejora la satisfacción y el compromiso de sus empleados, y el equipo de dirección tiene más tiempo para centrarse en las cosas que realmente importan: sus empleados y clientes.



Acerca de 7shifts y Speakap

7shifts Restaurant Scheduling

7shifts es la plataforma líder de programación de horarios y turnos de trabajo para empleados, diseñada específicamente para restaurantes.

Fundada en Saskatoon, Canadá, en 2014, con oficinas en Toronto, 7shifts es la solución de programación de horarios para empleados de restaurantes utilizada por más de 250.000 profesionales de restauración en América del Norte, Europa, Medio Oriente y Australia. 7shifts es usado por grupos de restauración que incluye Bareburger, Honeygrow, Smoke's Poutinerie, YogurtLand, Juice It Up!, y muchos otros.

Más que una plataforma de programación, 7shifts permite a los managers de restaurantes optimizar su fuerza laboral para administrar mejor a los empleados, lo que reduce los costes laborales. Para obtener más información, o para registrarse de forma gratuita, visita www.7shifts.com, o encuéntrenos en [Twitter](#), [Facebook](#), [LinkedIn](#), [Instagram](#) en la [App Store](#) o [Google Play](#).

www.7shifts.com

Teléfono: +1-888-979-5877

Email: support@7shifts.com

Speakap

Fundada en 2011 por Patrick Van Der Mijl y Erwin Van Der Vlist, Speakap es una red social segura y privada para empresas que permite a las organizaciones en retail, hostelería y restaurantes, entretenimiento, entre otros, conectar, informar, apoyar y comprometer a sus empleados sin escritorio. Al hacerlo, tanto los empleados de primera línea como las empresas pueden obtener una multitud de beneficios, que incluyen niveles de productividad más altos, mayor satisfacción en el trabajo, mayor conocimiento de los productos y promociones / ofertas, mejor desempeño en el trabajo, menor ausentismo, mayores tasas de retención de empleados y más ventas.

En el taller, en la cocina o en la línea de producción, Speakap está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, y fomenta la comunicación y colaboración desde cualquier dispositivo conectado a Internet. Actualmente, la compañía tiene más de 350 clientes en 27 países de todo el mundo, incluidas marcas icónicas y de confianza como McDonald's, IKEA, Hudson's Bay y Rituals. La compañía tiene su sede en Nueva York, con oficinas adicionales en Ámsterdam, Londres, Barcelona, Colonia y Bruselas.

www.speakap.com/es

93.228.78.27

marketing@spekap.com

