



Estándares de calidad

Con la premisa basada en que “no existe un manual o instructivo que contemple todas las situaciones que se pueden presentar” es que surge la necesidad de generar un esquema en donde se definan prioridades, facilitando la toma de decisiones y estandarizando las distintas operaciones.

Pizzería Popular adopta cuatro estándares de calidad que guían el accionar de nuestro equipo de trabajo, independientemente del puesto o rol que desempeñe cada uno de los colaboradores.

Los estándares son cuatro:

- Seguridad y Bromatología.
- Cortesía y hospitalidad.
- Servicio- Producto- Ambiente- Experiencia.
- Ventas- Eficiencia.

Seguridad y bromatología: garantizar la inocuidad de los productos a través de la correcta manipulación y manufactura. Incluye el correcto el estado de las instalaciones, el cumplimiento de los procedimientos según BPM y las medidas preventivas de seguridad general.

Cortesía y Hospitalidad: La modalidad de contacto y la empatía orientada al Cliente, donde el respeto y la consideración sean una constante en el trato cotidiano.

Servicio-Producto- Ambiente- Experiencia: Refiere a la experiencia generada a través del producto, servicio y ambiente, donde se cuida cada detalle para encantar y deleitar al Cliente.

Ventas y eficiencia: todas las acciones orientadas a generar ventas, realizando a su vez un uso eficiente de los recursos.

Los cuatro estándares son entre si una condición para que se garantice la calidad deseada.

Entonces:

1. Con la **Seguridad y bromatología** asegurada, la **Cortesía y Hospitalidad** es el siguiente aspiracional.
2. Lograda la **Cortesía y Hospitalidad**, vamos en busca de la **Experiencia**.
3. Ya con la **Experiencia** de excelencia generada lograremos las **Ventas y Eficiencia** necesarias para la sustentabilidad del negocio.



En definitiva:

- La **Seguridad y Bromatología** nunca puede ser relegadas o puestas en juego por la **Cortesía, Experiencia y Ventas**.
- La **Cortesía** jamás estará en juego por lograr la **Experiencia** y las **Ventas**.
- La **Experiencia** siempre prevalecerá sobre las **Ventas**.

Como si se tratara de los peldaños de una escalera, cuando uno de estos pilares no se garantiza, se vuelve imposible pasar al siguiente. Cada peldaño es representado por un pilar.

De esta forma representamos en una pirámide los estándares antes mencionados, ubicando en la base de la misma el primer pilar de calidad (Seguridad y Bromatología). En la medida que ascendemos, nos encontramos con los siguientes pilares hasta lograr las ventas y eficiencia requeridas en la cúspide de la pirámide.



¿Cómo se aplica el criterio en lo cotidiano?

Ante diferentes situaciones que se presenten, la toma de decisiones estará condicionada por el estándar que se encuentre en riesgo de no ser alcanzado. Esto permite establecer los criterios que cada integrante de la marca debe aplicar a diario ante diversas situaciones que pueden suscitarse.

- Ejemplo 1: El Encargado observa un día Domingo que el local está completamente repleto de clientes. Con la idea de lograr mayores **ventas**, adiciona en el salón 3 mesas en un sector con 4 sillas cada una (12 comensales). Finalmente logra su cometido de vender más, pero a costa de una mala experiencia del cliente. Las personas que fueron ubicadas en esas 3 mesas comieron incomodos, casi acorralados entre las mesas y las paredes. El aire acondicionado



no llegaba a ventilar correctamente ese sector. En este caso, la **experiencia** fue negativa y no se respetó el aspiracional de calidad. De hecho, los clientes luego compartieron su

malestar con otras personas, no recomendando el lugar para comer. La experiencia nunca puede ser relegada por las **ventas**. En este caso el Encargado, por ejemplo, podrá emplear como variable el ajustar los tiempos del servicio, donde la espera de los comensales se reduzca y promueva la rotación de las mesas.

- Ejemplo 2: El mozo se encuentra llevando el pedido de comida hacia una mesa, en ese momento desde la barra del local se cae un vaso produciéndose la rotura del mismo. ¿Qué debería hacer el mozo? Teniendo en cuenta la **Seguridad**, podría demorar unos instantes la entrega de la comida y colaborar para recoger los vidrios del piso o dar alerta a un miembro de su equipo, evitando así que no se produzca un accidente. Siendo así, estaríamos dispuestos en afectar el **Servicio- Experiencia** en pos de preservar la integridad de las personas.