

CLIENTE: UM RESTAURANTE GLOBAL DE QUICK SERVICE



Solicitação do cliente

- Melhorar o engajamento dos colaboradores e, como resultado, a experiência do cliente e a lucratividade na rede de franquias
- Customizar, projetar e entregar esse treinamento em um período de 10 meses para resultados imediatos

Público

- 2.200 restaurantes administrados pelo proprietário
- 15.500 colaboradores, de proprietários a liderança interna

Envolvimento com o cliente

- Liderança Executiva envolvida nas discussões sobre abordagem e entregas principais
- Equipe corporativa totalmente envolvida para aumentar a relevância da iniciativa

Entrega da Eagle's Flight™

- Pesquisa de 3 meses sobre o restaurante e essa indústria
- Descobertas e solicitações apresentadas para CEO, COO e Comitê dos Proprietários (proprietários selecionados a partir da rede de franquias)
- Entrega do pré-lançamento da Conferência do Proprietário, permitindo que todos os proprietários vivenciem e apreciem a força da aprendizagem experiencial
- Treinamento de liderança customizado de 6 dias
 - Conteúdo e metodologia focados nos 24 princípios para liderança levantados na pesquisa
 - Um dia de curso a cada 6 semanas, com reforço consistente e retenção do aprendizado
 - 30 facilitadores consagrados foram contratados, treinados e distribuídos
 - O equivalente a 95.000 dias de treinamento entregues dentro do período de 10 meses

Ferramentas oferecidas

- Desenvolvimento, produção e tradução de todos os materiais necessários para completar os 6 dias do treinamento de desenvolvimento de lideranças
- Conteúdo customizado para aplicações e necessidades específicas do cliente
- Criação de material de apoio para reforço para aplicação no restaurante
- Criação e uso de vídeos planejados para introduzir e complementar o conteúdo sobre liderança
- Gestão do processo de registro *online* para participantes individuais do restaurante
- Gestão do sistema de inscrição *online* para planejamento do equivalente a 95.000 dias de treinamento dentro do período de 10 meses
- Projeto e manutenção do portal *online* para comunicação e informação do programa
- Gestão *online* da comunidade para melhores práticas e perguntas e respostas compartilhadas
- Gestão da retenção de conhecimento pós-curso e das atividades de reforço