

Plan CC Sucree

Número del proceso	Nombre del proceso/oprección	Máquina/herramienta de manufactura	Característica			Clasifi. de la caracterís.	Métodos					Plan de Reacción
							Especificación del prod./proceso	Técnica de medición	Muestra		Método de Control	
			No.	Producto	Proceso				Tamaño	Frecuencia		
P01	Cajero recibe a cliente		A1	Poner atención		C	100%	Visual	1	100%	Líder de Sucursal	Hacer retroalimentación y aconsejarlo
			A1.1		Selección de personal	MI	Personal competente	Manual de personal	1	c/contrato	Evaluación de características de puesto	Revisar procesos de contratación y realizar capacitaciones
			A1.2		Capacitación al personal	C	Personal competente y capaz	Manual de personal y capacitaciones	2	c/contrato	Evaluación de las pruebas de gerencia	Capacitación
			A1.3		Motivación del personal	MI	Personal motivado	Actitudes	2	c/semana	Líder de Sucursal y gerencia	Revisar metodos de motivación, cambiar si es necesario
			A3	Buena Actitud		C	100% aten.	Visual y auditivo	1	Durante duración de la jornada	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, motivarlo
			A3.1		Recibir y despedir al cliente con una sonrisa	MI	100% aten.	Visual	1	Durante duración de la jornada	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, motivarlo
			C1	Personal Presentable		C	100%	Visual y Manual del personal	100%	c/día	Checklist,Líder de Sucursal	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			C1.1		El personal deberá siempre tener el pelo recogido y uso de cofia obligatorio, asegurando que todo el pelo quede dentro de la misma	C	100%	Visual y Manual del personal	100%	c/día	Checklist,Líder de Sucursal	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			C1.2		Todo el personal femenino de atención al cliente deberá maquillarse de manera discreta	MI	El maquillaje debe ser aparencia natural, nda muy cargado	Visual y Manual del personal	100%	c/día	Checklist,Líder de Sucursal	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			C1.3		El personal deberá siempre utilizar utilizar zapato o zapato tenis cerrado	C	Por seguridad y presentación es necesario utilizar zapato cerrado	Visual y Manual del personal	100%	c/día	Checklist,Líder de Sucursal	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			C1.4		Las perforaciones que pudiera llevar el personal de atención al cliente, deberá en todo momento ser discreto	MI	Las perforaciones debe ser simple	Visual y Manual del personal	100%	c/día	Checklist,Líder de Sucursal	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			C1.5		Esta no debe cambiar la fisionomía de la cara o cuerpo	C	Se debe mantener la parencia común y natural de la cara o cuerpo	Visual y Manual del personal	100%	c/día	Checklist,Líder de Sucursal	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			C1.6		Esta no debe interrumpir ninguna actividad laboral ni del habla	C	Las alteraciones hechas al cuerpo no deben afectar el desempeño del personal	Visual y Manual del personal	100%	c/día	Checklist,Líder de Sucursal	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			C1.7		El personal de atención al cliente y en contacto con la manipulación de alimentos, deberá utilizar las uñas cortas y limpias	C	Estandar de Higiene y Limpieza	Visual y Manual del personal	100%	c/día	Checklist,Líder de Sucursal	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal

Plan CC Sucree

Número del proceso	Nombre del proceso/opreción	Máquina/herramienta de manufactura	Característica			Clasifi. de la caracteris.	Métodos					Plan de Reacción
			No.	Producto	Proceso		Especificación del prod./proceso	Técnica de medición	Muestra		Método de Control	
			C1.8		En caso de que lleve color o arreglo especial, deberá colocarse guantes para manipular el producto en el área destinado para ello	C	Estandar de Higiene y Limpieza	Visual y Manual del personal	100%	c/día	Checklist,Líder de Sucursal	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			C1.9		Por ningún motivo se permite el uso de uñas largas naturales o postizas	C	Estandar de Higiene y Limpieza	Visual y Manual del personal	100%	c/día	Checklist,Líder de Sucursal	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			C1.10		Los tatuajes que pudiera llevar el personal de atención al cliente, podrán ser visibles, sin embargo deberán ser discretos y que no ofendan la sensibilidad de los clientes (no deberán contener mensajes o imágenes ofensivas)	MI	Brindar una apariencia agradable a la vista deacuerdo al entorno creado dentro de las instalaciones y no disgustar al cliente	Visual y Manual del personal	100%	c/día	Checklist,Líder de Sucursal	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			C2	Disponibilidad de Personal		C	El cliente debера tener atención personalizada sin necesidad de una larga espera	Visual y Manual del personal	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			C2.1		En ningún caso, debe ser menor a 2 personas de atención a clientes para cubrir los turnos del día	C	Es importante tener personal disponible en caso tener de varios clientes a la ves	Visual y Manual del personal	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			C2.2		Se trabajan los 7 días de la semana con un día de descanso, utilizando personal especializado para cubrir estos días	MI	Es importante tener personal disponible para cubrir la necesidades del cliente	Visual y Manual del personal	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			C2.3		El líder de sucursal puede fungir como cubre descansos cuando así se determine por la sucursal	MI	Es importante tener personal disponible para cubrir la necesidades del cliente	Visual y Manual del personal	100%	Cuando se necesite cubrir descanso	Gerencia	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			D1	Respetar horarios		C	Es importante tener personal disponible para cubrir la necesidades del cliente	Visual y Manual de operaciones	100%	Cada turno	Líder de Sucursal, Gerencia, checklist	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			D1.1		El horario de apertura y cierre de cada sucursal es de Lunes a Sábado de 8:00 a.m. a 9:00 p.m. y Domingos de 9:00 a.m. a 8:00 p.m.	MI	El personal debe cumplir con los horarios establecidos	Visual y Manual de operaciones	100%	Cada turno	Líder de Sucursal, Gerencia, checklist	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			D1.2		El personal debe entrar como máximo 10 minutos antes para permitir la preparación de la sucursal a recibir al primer cliente a las 8:00 a.m. o 9:00 a.m. respectivamente	C	Es importante tener personal disponible para cubrir la necesidades del cliente	Visual y Manual de operaciones	100%	Cada turno	Líder de Sucursal, Gerencia, checklist	LLamar la atención del personal y sancionar deacuerdo al Manual del pesonal
			E1	No residuos en el piso		C	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	Cada que sea necesario	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones

Plan CC Sucree

Número del proceso	Nombre del proceso/opreción	Máquina/herramienta de manufactura	Característica			Clasifi. de la caracteris.	Métodos					Plan de Reacción
			No.	Producto	Proceso		Especificación del prod./proceso	Técnica de medición	Muestra		Método de Control	
			E1.1		Los empleados no deben tirar objetos ni desechos	C	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	Siempre	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E1.2		Se barre constantemente	MI	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	Cada que sea necesario	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E2	Vitrinas limpias		MI	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	Cada que sea necesario	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E2.1		Las vitrinas la sucursal deben estar libres de grasa, polvo y manchas	MI	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	Cada que sea necesario	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E3	Sacudido General		C	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	c/día	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E1.1		Toda la sucursal debe permanecer libre de polvo acumulado en muebles, charolas, vitrinas, caja, y esquinas tanto de pared como de piso donde pueda acumularse el polvo	C	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	c/día	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E4	Vitrinas y Racks		C	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	c/día	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E4.1		Las vitrinas y los racks interiores deben estar en todo momento libres de grasa, polvo y condensación provocada por la diferencia de temperatura	MI	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	c/día	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E5	Barrido de Mobiliario		C	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	2 a 3 veces/semana	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E5.1		El mobiliario que no está fijo al piso, debe moverse de 2 a 3 veces por semana, para evitar la acumulación de polvo y basura debajo de estos	C	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	2 a 3 veces/semana	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones

Plan CC Sucree

Número del proceso	Nombre del proceso/opreción	Máquina/herramienta de manufactura	Característica			Clasifi. de la caracteris.	Métodos					Plan de Reacción
			No.	Producto	Proceso		Especificación del prod./proceso	Técnica de medición	Muestra		Método de Control	
			E6	Telarañas		C	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	c/día	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E6.1		Cada día, se deben eliminar las posibles telarañas de la sucursal, revisar principalmente las esquinas de paredes y techos, así como por encima y debajo del mobiliario	C	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	c/día	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E7	Minisplit		MI	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	c/día	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E7.1		El minisplit debe estar limpio por fuera y limpio el filtro con la regularidad especificada en el rol de mantenimiento	MI	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	c/día	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E9	Persianas		C	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	c/día	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E9.1		Las persianas y ventanas de la sucursal deben permanecer libres de polvo, manchas o raspaduras que cambien el diseño especificado en el MD	C	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	c/día	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E11	Estacionamiento		MI	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	c/día	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E11.1		El estacionamiento correspondiente a la sucursal debe estar en todo momento limpio y barrido, libre de basura y contaminantes sólidos	MI	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	cada 4 horas	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E12	Ventanas a exterior y puertas		MI	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	Cada que sea necesario	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			E12.1		Las ventanas que dan al exterior de la sucursal deben estar libres de grasa, polvo y manchas	C	El personal debe contribuir a mantener un entorno limpio, dentro y fuera de instalaciones, cuando no se encuentra atendiendo clientes	Visual y Manual de operaciones	100%	Cada que sea necesario	Encargado de turno	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones

Plan CC Sucree

Número del proceso	Nombre del proceso/opreción	Máquina/herramienta de manufactura	Característica			Clasifi. de la caracteris.	Métodos					Plan de Reacción
			No.	Producto	Proceso		Especificación del prod./proceso	Técnica de medición	Muestra		Método de Control	
			F1	Recepción		C	Se deberán cumplir lo establecido en el M. O. Personal capacitado	Visual y Manual de operaciones	100%	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			F1.1		El personal debe salir del mostrador al momento de atender	C	Brindar una atención personalizada y amable a cada cliente	Visual y Manual de operaciones	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	Tomar la acción correctiva establecida en M. O., Capacitar al personal
			F1.1		Ofrecer saludo según el horario	C	Brindar una atención personalizada y amable a cada cliente	Auditivo, checklist	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	Tomar la acción correctiva establecida en M. O., Capacitar al personal
			F1.3		Investigar el motivo de la compra	MI	Brindar una atención personalizada y amable a cada cliente	Auditivo, checklist	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	Tomar la acción correctiva establecida en M. O., Capacitar al personal
			F1.4		El personal debe mencionar la variedad y suficiencia de pasteles para cubrir el motivo y la necesidad de compra	C	Brindar una atención personalizada y amable a cada cliente	Auditivo, checklist	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	Tomar la acción correctiva establecida en M. O., Capacitar al personal
			F1.5		Se debe ofrecer degustación	C	Brindar una atención personalizada y amable a cada cliente	Auditivo, checklist	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	Tomar la acción correctiva establecida en M. O., Capacitar al personal
			F1.6		El personal debe mencionar otros productos complementarios	MI	Brindar una atención personalizada y amable a cada cliente	Auditivo, checklist	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	Tomar la acción correctiva establecida en M. O., Capacitar al personal
			F5	Ambientación		MI	Crear una buena atmósfera dentro de las instalaciones	Visual, auditivo y olfato	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de sucursal	Retrolaimetación inmediata cuando algo no se cumpla
			F5.1		Se deberá escuchar solamente música autorizada por Dirección	MI	Se deberá revisar que la lista de reprod. sea la proporcionada por dirección	Visual y auditivo	Aleatorio	c/día	Líder de Sucursal	Retrolaimetación inmediata cuando algo no se cumpla
			F5.2		Se deberán utilizar únicamente aromas autorizados por Dirección	MI	Los olores en las instalaciones deben ser agradables	Sentido del olfato	Aleatorio	cada 4 horas	Encargado de turno	Retrolaimetación inmediata cuando algo no se cumpla
P02	Cliente realiza pedido		A1	Poner atención		C	100%	Visual	1	100%	Líder de Sucursal	Hacer retroalimentación y aconsejarlo
			A1.1		Selección de personal	MI	Personal competente	Manual de personal	1	c/contrato	Evaluación de características de puesto	Revisar procesos de contratación y realizar capacitaciones
			A1.2		Capacitación al personal	C	Personal competente y capaz	Manual de personal y capacitaciones	2	c/contrato	Evaluación de las pruebas de gerencia	Capacitación
			A1.3		Motivación del personal	MI	Personal motivado	Actitudes	2	c/semana	Líder de Sucursal y gerencia	Revisar metodos de motivación, cambiar si es necesario

Plan CC Sucree

Número del proceso	Nombre del proceso/opreción	Máquina/herramienta de manufactura	Característica			Clasifi. de la caracteris.	Métodos					Plan de Reacción
			No.	Producto	Proceso		Especificación del prod./proceso	Técnica de medición	Muestra		Método de Control	
			A2	Proporcionar la información correcta y detallada		C	Conocer a detalle los productos y precios de ellos	Evaluación mensual por el supervisor	5 sabores de pastel	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			A2.1		Capacitar al personal con información actualizada	C	Personal competente	Manual de personal	1	cada contra.	Evaluación de las pruebas por gerencia	Revisar el proceso de selección, capacitar
			A3	Buena Actitud		C	100% aten.	Visual y auditivo	1	Durante duración de la jornada	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, motivarlo
			A3.1		Recibir y despedir al cliente con una sonrisa	MI	100% aten.	Visual	1	Durante duración de la jornada	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, motivarlo
			F1	Recepción		C	Se deberán cumplir lo establecido en el M. O. Personal capacitado	Visual, auditivo, Checklist y Manual de operaciones	100%	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	Tomar la acción correctiva establecida en el Manual de Operaciones
			F1.1		El personal debe salir del mostrador al momento de atender	C	Brindar una atención personalizada y amable a cada cliente	Visual, auditivo, Checklist y Manual de operaciones	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	Tomar la acción correctiva establecida en M. O., Capacitar al personal
			F1.1		Ofrecer saludo según el horario	C	Brindar una atención personalizada y amable a cada cliente	Auditivo, checklist	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	Tomar la acción correctiva establecida en M. O., Capacitar al personal
			F1.3		Investigar el motivo de la compra	MI	Brindar una atención personalizada y amable a cada cliente	Auditivo, checklist	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	Tomar la acción correctiva establecida en M. O., Capacitar al personal
			F1.4		El personal debe mencionar la variedad y suficiencia de pasteles para cubrir el motivo y la necesidad de compra	C	Brindar una atención personalizada y amable a cada cliente	Auditivo, checklist	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	Tomar la acción correctiva establecida en M. O., Capacitar al personal
			F1.5		Se debe ofrecer degustación	C	Brindar una atención personalizada y amable a cada cliente	Auditivo, checklist	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	Tomar la acción correctiva establecida en M. O., Capacitar al personal
			F1.6		El personal debe mencionar otros productos complementarios	MI	Brindar una atención personalizada y amable a cada cliente	Auditivo, checklist	Aleatorio	3 a 5 veces/hora	Líder de Sucursal y encargado de cámaras	Tomar la acción correctiva establecida en M. O., Capacitar al personal
			F2	Elección de producto		C	Conocer a detalle los productos	Evaluación mensual por el supervisor	5 sabores de pastel	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			F2.1		El personal debe reafirmar la compra realizada	C	100% aten	Visual y auditivo	1	2/horas	Supervisor	Hablar con empleado, capacitar de ser necesario
			F2.2		Son del tamaño adecuado	MI	Conocer los productos a detalle	Evaluación por el supervisor	5 pasteles	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			F2.3		Los empleados conocerán el significado de cada uno de ellos	MI	Conocer a detalle los productos	Evaluación mensual por el supervisor	5 productos	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación

Plan CC Sucree

Número del proceso	Nombre del proceso/opreción	Máquina/herramienta de manufactura	Característica			Clasifi. de la caracteris.	Métodos					Plan de Reacción
			No.	Producto	Proceso		Especificación del prod./proceso	Técnica de medición	Muestra		Método de Control	
									Tamaño	Frecuencia		
			F2.4		Se deben ofrecer productos adicionales.	MI	Conocer a detalle los productos	Evaluación mensual por el supervisor	3 productos adicionales	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			F2.5		Se debe ofrecer moño y tarjeta para acompañar el producto	MI	100% aten.	Visual y auditivo	1	1/hora	Supervisor	Hablar con empleado. Verificar 4 veces/hora
P03			A2	Proporcionar la información correcta y detallada		C	Conocer a detalle los productos y precios de ellos	Evaluación mensual por el supervisor	5 sabores de pastel	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			A2.1		Capacitar al personal con información actualizada	C	Personal competente	Manual de personal	1	cada contra.	Evaluación de las pruebas por gerencia	Revisar el proceso de selección, capacitar
			A3	Buena Actitud		C	100% aten.	Visual y auditivo	1	Durante duración de la jornada	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, motivarlo
			A3.1		Recibir y despedir al cliente con una sonrisa	MI	100% aten.	Visual	1	Durante duración de la jornada	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, motivarlo
			F2	Elección de producto		C	Conocer a detalle los productos	Evaluación mensual por el supervisor	5 sabores de pastel	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			F2.1		El personal debe reafirmar la compra realizada	C	100% aten	Visual y auditivo	1	2/horas	Supervisor	Hablar con empleado, capacitar de ser necesario
			F2.2		Son del tamaño adecuado	MI	Conocer los productos a detalle	Evaluación por el supervisor	5 pasteles	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			F2.3		Los empleados conocerán el significado de cada uno de ellos	MI	Conocer a detalle los productos	Evaluación mensual por el supervisor	5 productos	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			F2.4		Se deben ofrecer productos adicionales.	MI	Conocer a detalle los productos	Evaluación mensual por el supervisor	3 productos adicionales	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			F2.5		Se debe ofrecer moño y tarjeta para acompañar el producto	MI	100% aten.	Visual y auditivo	1	1/hora	Supervisor	Hablar con empleado. Verificar 4 veces/hora
P04	Efectuar pedido en el sistema	Computadora	A2	Proporcionar la información correcta y detallada		C	Conocer a detalle los productos y precios de ellos	Evaluación mensual por el supervisor	5 sabores de pastel	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			A2.1		Capacitar al personal con información actualizada	C	Personal competente	Manual de personal	1	cada contra.	Evaluación de las pruebas por gerencia	Revisar el proceso de selección, capacitar
			A3	Buena Actitud		MI	100% aten.	Visual y auditivo	1	Durante duración de la jornada	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, motivarlo
			A3.1		Recibir y despedir al cliente con una sonrisa	C	100% aten.	Visual	1	Durante duración de la jornada	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, motivarlo
			B1	Operación correcta del equipo		C	Personal capacitado y competente	Evaluación por el supervisor	1	2/horas	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, capacitarlo

Plan CC Sucree

Número del proceso	Nombre del proceso/opreción	Máquina/herramienta de manufactura	Característica			Clasifi. de la caracteris.	Métodos					Plan de Reacción
			No.	Producto	Proceso		Especificación del prod./proceso	Técnica de medición	Muestra		Método de Control	
			B1.1		Mantener una buena comunicación entre el equipo de trabajo	MI	100% aten.	Visual y auditivo	1	Durante duración de la jornada	Líder de Sucursal	Hablar con empleados, motivarlos, sansionarlos de ser necesario
			B1.2		Mantener al equipo motivado	C	Personal motivado	Actitudes	100%	Acción de motivación	Seguimiento por líder de suc. y gerencia	Revisar metodos de motivación, cambiarlos de ser necesarios
			B1.3		Mantener una organización adecuada	C	100% aten.	Visual	1	Cada cambio de turno	Líder de Sucursal	Hablar con empleado
			B2	Alcance de objetivos		MI	Conocer objetivos	100%	Supervisor / Gerencia	100%	Siempre	Cumplir con los objetivos propuestos
			B2.1		El líder deberá gestionar su equipo de trabajo para alcanzar los objetivos de sucursal	MI	Personal capacitado	Manual de personal y capacitaciones	2	c/contrato	Evaluación de las pruebas de gerencia	Capacitación
			F2	Elección de producto		C	Conocer a detalle los productos	Evaluación mensual por el supervisor	5 sabores de pastel	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			F2.1		El personal debe reafirmar la compra realizada	C	100% aten	Visual y auditivo	1	2/horas	Supervisor	Hablar con empleado, capacitar de ser necesario
			F2.2		Son del tamaño adecuado	MI	Conocer los productos a detalle	Evaluación por el supervisor	5 pasteles	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			F2.3		Los empleados conocerán el significado de cada uno de ellos	MI	Conocer a detalle los productos	Evaluación mensual por el supervisor	5 productos	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			F2.4		Se deben ofrecer productos adicionales.	MI	Conocer a detalle los productos	Evaluación mensual por el supervisor	3 productos adicionales	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			F2.5		Se debe ofrecer moño y tarjeta para acompañar el producto	MI	100% aten.	Visual, auditivo, Checklist	1	1/hora	Supervisor	Hablar con empleado. Verificar 4 veces/hora
P05	Recibir pago del cliente	Registradora, terminal	A2	Proporcionar la información correcta y detallada		C	Conocer a detalle los productos y precios de ellos	Evaluación mensual por el supervisor	5 sabores de pastel	1/mes	Hoja de verificación	Capacitación
			A2.1		Capacitar al personal con información actualizada	C	Personal competente	Manual de personal	1	cada contra.	Evaluación de las pruebas por gerencia	Revisar el proceso de seleccción, capacitar
			A3	Buena Actitud		C	100% aten.	Visual y auditivo	1	Durante duración de la jornada	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, motivarlo
			A3.1		Recibir y despedir al cliente con una sonrisa	MI	100% aten.	Visual	1	Durante duración de la jornada	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, motivarlo
			B1	Operación correcta del equipo		C	Personal capacitado y competente	Evaluación por el supervisor	1	2/horas	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, capacitarlo
			B1.1		Mantener una buena comunicación entre el equipo de trabajo	MI	100% aten.	Visual y auditivo	1	Durante duración de la jornada	Líder de Sucursal	Hablar con empleados, motivarlos, sansionarlos de ser necesario
			B1.2		Mantener al equipo motivado	C	Personal motivado	Actitudes	100%	Acción de motivación	Seguimiento por líder de suc. y gerencia	Revisar metodos de motivación, cambiarlos de ser necesarios

Plan CC Sucree

Número del proceso	Nombre del proceso/oprección	Máquina/herramienta de manufactura	Característica			Clasifi. de la caracteris.	Métodos					Plan de Reacción
			No.	Producto	Proceso		Especificación del prod./proceso	Técnica de medición	Muestra		Método de Control	
									Tamaño	Frecuencia		
			B1.3		Mantener una organización adecuada	C	100% aten.	Visual	1	Cada cambio de turno	Líder de Sucursal	Hablar con empleado
			F3	Pago		C	Saber como utilizar registradora	Evaluación por el supervisor	1	2/horas	Supervisor	Hablar con empleado, capacitar de ser necesario
			F3.1		Se debe preguntar la forma de pago al momento de cerrar la venta	C	Personal capacitado	Visual, auditivo, Checklist	1	c/contrato	Supervisor	Hacer retroalimentación, capacitarlo de ser necesario
			F3.2		Procurar interactuar con el cliente mientras se realiza el pago	MI	Personal motivado	Visual, auditivo, Checklist	1	En cada venta	Supervisor	Hablar con empleado
			F3.3		Se debe entregar ticket y voucher original para firma y copia al cliente junto con la tarjeta cuando el pago es con la misma.	C	Personal capacitado	Visual, auditivo, Checklist	1	2/horas	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, capacitarlo de ser necesario
			F3.4		Se debe pronunciar en voz alta la cantidad recibida y la cantidad entregada al cliente	MI	Personal capacitado	Visual, auditivo, Checklist	1	2/horas	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, capacitarlo de ser necesario
			F3.5		Se deberá guardar el dinero hasta que la transacción haya sido concluida	C	Saber como manejar registradora	Visual, auditivo, Checklist	1	2/horas	Supervisor	Hablar con empleado, capacitar de ser necesario
			F3.6		Se deberá ofrecer al cliente un talón para la rifa del mes	MI	Pesonal capacitado	Visual, auditivo, Checklist	1	2/horas	Líder de sucursal	Hablar con empleado
P06	Entregar compra al cliente	Productos	A1	Poner atención		C	100%	Visual	1	100%	Supervisor	Hacer retroalimentación y aconsejarlo
			A1.1		Selección de personal	MI	Personal competente	Manual de personal	1	c/contrato	Evaluación de características de puesto	Revisar procesos de contratación y realizar capacitaciones
			A1.2		Capacitación al personal	C	Personal competente y capaz	Manual de personal y capacitaciones	2	c/contrato	Evaluación de las pruebas de gerencia	Capacitación
			A1.3		Motivación del personal	MI	Personal motivado	Actitudes	2	c/semana	Líder de sucursal y gerencia	Revisar metodos de motivación, cambiar si es necesario
			A3	Buena Actitud		C	100% aten.	Visual y auditivo	1	Durante duración de la jornada	Líder de Sucursal	Hablar con empleado, motivarlo
			A3.1		Recibir y despedir al cliente con una sonrisa	MI	100% aten.	Visual, Checklist	1	Durante duración de la jornada	Líder de Sucursal, Personal en turno	Hablar con empleado, motivarlo
			F4	Despedida		C	100% aten.	Visual, auditivo, Checklist	1	1/hora	Líder de Sucursal, Personal en turno	Hablar con empleado. Verificar 4 veces/hora
			F4.1		El personal de atención al cliente debe agradecer la preferencia por Sucrée	MI	100% aten.	Auditivo, Checklist	1	1/hora	Líder de Sucursal, Personal en turno	Hablar con empleado. Verificar 4 veces/hora
			F4.2		Se debe entregar el producto en la mano cuando no represente un impedimento para el cliente	C	100% aten.	Visual, Checklist	1	1/hora	Líder de Sucursal, Personal en turno	Hablar con empleado. Verificar 4 veces/hora

Plan CC Sucree

Número del proceso	Nombre del proceso/opreción	Máquina/herramienta de manufactura	Característica			Clasifi. de la caracteris.	Métodos					Plan de Reacción
			No.	Producto	Proceso		Especificación del prod./proceso	Técnica de medición	Muestra		Método de Control	
			F4.3		Se deberá acompañar al cliente hasta la puerta a menos que el flujo de clientes no lo permita	MI	100% aten.	Visual, Checklist	1	1/hora	Líder de Sucursal, Personal en turno	Hablar con empleado. Verificar 4 veces/hora
			F4.4		Cuando se requiera y se permita acompañar al cliente hasta su vehículo, se deberá realiza	MI	100% aten.	Visual, Checklist	1	1/hora	Líder de Sucursal, Personal en turno	Solo llevarlo a cabo cuando sea necesario