

ENCARGADOS DE SECTOR

Desarrollo de puestos

Producto de un trabajo conjunto entre todos los miembros de la estación se acordaron las tareas, responsabilidades, procesos de decisión y comunicación que corresponden a los puestos de encargados de los sectores de playa y shop.

Se reconocieron tres áreas estratégicas de los puestos y se desarrolló un modelo de trabajo por roles en cada sector.



Liderazgo y organización de las tareas



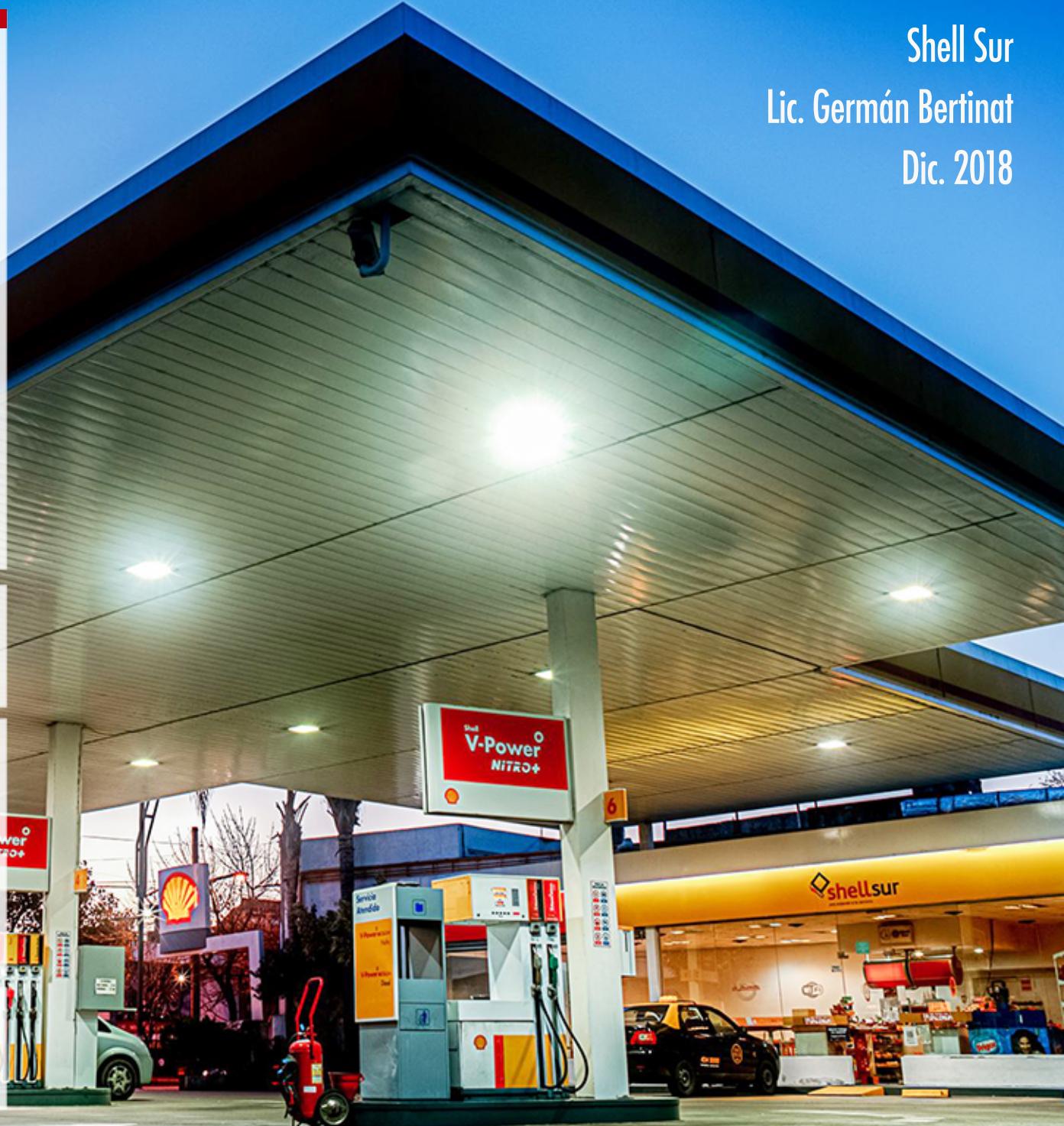
Selección, Inducción y Capacitación



Comunicación



Roles de sector



Shell Sur

Lic. Germán Bertinat

Dic. 2018

LIDERAZGO Y ORGANIZACIÓN DE LAS TAREAS



Roles estratégicos y buenas prácticas

- Los encargados de sector conocen a la perfección las tareas realizadas por los expertos, trabajan a la par de su equipo cotidianamente, acompañando y supervisando las tareas realizadas y reforzando el entrenamiento en todos los puntos a mejorar.
- Organizan y asignan las tareas dentro del equipo de trabajo, procurando que el esquema de roles se ejecute de manera equitativa. Son responsables de que se cumplan los objetivos planteados por la estación, reconociendo formas de mejorar ese desempeño. Se preguntan a diario; ¿Quiénes realizan cada tarea? y ¿Cómo lo estamos haciendo?
- Trabajan en coordinación con la gerencia en la implementación de cambios e iniciativas de Shell. Son los interlocutores entre la administración y los expertos; serán los responsables de reportar diariamente las situaciones conflictivas, incidentes y hechos relevantes con clientes y entre los miembros del sector.
- Conocen y cuidan a su equipo, no sólo trabajan para que los expertos están alineados con los objetivos y estándares de la empresa, también reconocen cuán importante es que se sientan a gusto, motivados con su trabajo y contenidos por la estación y su equipo.
- Son los responsables de que se cumplan todas las medidas de seguridad e higiene y de que los equipos de trabajo las conozcan y las asuman con la importancia que ameritan. Colaborarán con el encargado en H&S en capacitaciones e implementación de nuevas medidas y evaluaciones.
- Acompañan en las políticas de sustentabilidad llevadas a cabo por la empresa, difundiéndolas en su sector y reconociendo nuevas oportunidades.

SELECCIÓN, INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN



Roles estratégicos y buenas prácticas

■ ENTREVISTAS

Los encargados participarán junto a la administración y el especialista en Recursos Humanos en las entrevistas de los candidatos para cubrir vacantes en su sector. Se listan a continuación algunos puntos relevantes para estas instancias.

- Brindar una descripción clara y completa de las funciones principales del puesto y la dinámica con la que se trabaja en el sector. Es importante que quien se sume al equipo tenga conocimiento del puesto y evitar así expectativas irreales e incompatibilidades.
- Evaluar la aptitud del candidato sobre los parámetros de la estación y del equipo. Es importante leer detenidamente el CV y el informe brindado por el especialista en recursos humanos. Al considerar sus antecedentes laborales puede ser relevante la duración en puestos similares, haber realizado tareas afines en atención al público y semi-operativas como orden y mantenimiento. A su vez es conveniente tener en cuenta las referencias obtenidas de sus empleadores, incluso volver a verificarlas.
- No dejarse condicionar por prejuicios, recordar que ningún hecho en sí determina la aptitud o la no aptitud de una persona a un puesto y que todos los candidatos tendrán fortalezas y debilidades.
- Evaluar el interés del candidato con el puesto, sus objetivos y de qué manera los cumplirá con el sueldo y las condiciones ofrecidas, pero también es importante motivarlo, mostrarnos como una alternativa interesante de trabajo, dando a conocer las fortalezas de la estación y su futuro equipo. Si la persona entra a la organización queremos que lo haga lo más entusiasmado posible.

SELECCIÓN, INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN



Roles estratégicos y
buenas prácticas

■ INDUCCIÓN

Los encargados tienen un rol clave en el proceso de inducción, el cual consiste en procurar que nuevos empleados se integren a su puesto, su equipo de trabajo y la empresa. De esta forma se fortalecerá su sentido de pertenencia y sentirá mayor seguridad y compromiso para desarrollar su trabajo.

- Dar la bienvenida a la empresa (basta con decir: Bienvenido!). Es ideal una pequeña reunión junto al propietario de la estación, compartir todo el material disponible, manual de inducción, material sobre el puesto y las capacitaciones que tendrá a lo largo de sus primeros meses.
- Recorrer juntos las instalaciones de la estación y presentar a los miembros del equipo.
- Describir los procesos generales de la estación, las dinámicas entre sectores y las cuestiones específicas de su sector y de su puesto. Repetir esta explicación cuantas veces sea necesario.
- Preguntar cómo siente y también prestar atención a cómo se siente. Recordar que puede ser muy valioso para la persona una pequeña devolución sobre su desempeño en fechas clave como su primer semana, su primer mes y la finalización de su periodo de prueba.
- Si vamos a explicar un punto a mejorar, siempre es aconsejable mencionar también un punto que esté haciendo bien.

COMUNICACIÓN



Procedimientos y canales

Una comunicación fluida y ordenada entre los sectores de playa, shop y administración es clave para un buen funcionamiento de la empresa. A fines de optimizar esta comunicación se listan a continuación los diferentes canales de comunicación vigentes en la estación y sus dinámicas:

■ INFORME POR TURNO

Diariamente la administración entregará un informe a los encargados, el cual deberán completar y entregar al final de cada jornada. Algunos de los elementos que contendrá son:

- CHECK LISTS: con las tareas a cumplir y sus frecuencias, todas ellas bajo la supervisión y designación de los supervisores, quienes deberán aclarar cuando se haya cumplido cada tarea.
- RRHH: Cuestiones vinculadas a la administración de personal. Por ej: solicitudes especiales, cambios de turno, medidas disciplinarias, situaciones conflictivas, etc.
- PROVEEDORES: registros de facturas, decisiones sobre promociones, pedidos, gastos extraordinarios y toda eventualidad que amerite la comunicación entre sectores.
- SEGURIDAD Y MEJORA CONTINUA: incidentes, medidas de seguridad excepcionales aplicadas, mantenimiento de los EPP, oportunidades de mejora.

■ GRUPO DE WHATSAPP Y TEL. OFICINA

Este será un medio válido para comunicar cuestiones de interés para todos los miembros de la estación. Su uso será restringido a cuestiones laborales de manera estricta y la administración será quien modere el grupo.

Para cuestiones de índole personal o para los casos que así lo se prefiera todos los miembros de la empresa podrán escribir o llamar al celular de la administración.

■ SISTEMA DE PANTALLA

La administración comunicará mediante el sistema de mensajes emergentes en las pantallas de ambos sectores cuestiones operativas que deban conocerse durante el turno (Por ej. estados de cuentas corrientes, horarios de llegada de proveedores, recordatorios, etc).

ROL ENCARGADOS DE PLAYA



Le corresponden las tareas de coordinación y supervisión del correcto funcionamiento del sector y su equipo de trabajo. De igual manera le son propias las tareas de atención al público y tareas específicas detalladas a continuación:

ROL E

ATENCIÓN AL PÚBLICO

CLAVE: Ocupa el Rol B o A en caso que alguno de los expertos de playa se encuentre ausente. En el normal funcionamiento del área asiste en los ciclos de atención y asegura el correcto estado de los elementos de trabajo.

PROVEEDORES

CLAVE: Responsable de garantizar junto a los proveedores los procedimientos correctos para una descarga segura de combustible. Relevamiento y pedidos de los insumos de limpieza.

ORDEN Y MANTENIMIENTO

CLAVE: Asiste, asigna y supervisa las tareas de todos los CHECK LIST correspondiente al sector, procurando una distribución equitativa entre los miembros del equipo.





ROL A

PRIORIDAD SOBRE LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y CAJAS.

CLAVE: Responsable de que el área de playa nunca quede desatendida. En caso de alejarse del sector debe asegurarse que otro miembro del equipo ocupe su rol.

CLAVE: Se encarga del cierre y entrega de caja de su turno.

PROVEEDORES

En el proceso de descarga de combustible supervisa la entrada y circulación de los vehículos en la estación.

ORDEN Y MANTENIMIENTO

CHECK LIST correspondiente.

ROL N

ATENCIÓN AL CLIENTE

CLAVE: Responsable de que el área de playa nunca quede desatendida en el turno noche, brindando un correcto ciclo de atención y verificando el correcto estado de los espacios de la playa y los baños de clientes.

ROL B

PRIORIDAD SOBRE LOS SEGURIDAD Y ORDEN DE LOS ESPACIOS DE TRABAJO

CLAVE: Responsable de que los espacios y elementos del sector se encuentren siempre en adecuadas condiciones de orden. Responsable de que los baños para clientes se encuentren en correcto estado y dispongan de todos los elementos necesarios.

PROVEEDORES

En el proceso de descarga de combustible asiste al Rol C en la coordinación de la descarga y supervisar todos los procesos de seguridad.

ORDEN Y MANTENIMIENTO

CHECK LIST correspondiente.

ROL ENCARGADO DE SHOP



Le corresponden las tareas de coordinación y supervisión del correcto funcionamiento del sector y su equipo de trabajo. De igual manera le son propias las tareas de atención al público y tareas específicas detalladas a continuación:

ROL E

ATENCIÓN AL PÚBLICO

CLAVE: Ocupa el Rol B o A en caso que alguno de los expertos de shop se encuentre ausente. En el normal funcionamiento del área asiste en las ventas de salón, asegura el buen estado de las mesas y el salón en general, es responsable de la cartelería y promociones y quien responde ante eventualidades y conflictos interpersonales.

COCINA

Organiza las tareas de cocina supervisa los tiempos y la calidad en la elaboración y entrega de los pedidos. Controla la disponibilidad de insumos y el cumplimiento con los estándares de la empresa.

PROVEEDORES Y REPOSICION

Controla el correcto almacenamiento y reposición de los puntos de exhibición. Verifica asimismo las fechas de vencimiento de los productos exhibidos. Releva las necesidades diarias de insumos y realiza los pedidos correspondientes. Registro de mercadería recibida para el control de stock y precios.

ORDEN Y MANTENIMIENTO

CLAVE: Es responsable por el cumplimiento en tiempo y forma de las tareas de mantenimiento, limpieza y orden del área. Asiste, asigna y supervisa las tareas de todos los CHECK LIST correspondiente al sector, procurando una distribución equitativa entre los miembros del equipo.





ROL A

ATENCIÓN AL PÚBLICO

CLAVE: Responsable de caja; es quien recibe a los clientes, toma y cobra los pedidos. Es responsable de que el sector de caja nunca quede desatendido y se encarga del cierre de caja de su turno.

COCINA

Se encarga de la elaboración de los pedidos de **cafetería**, siempre que la atención de la caja no se vea comprometida.

PROVEEDORES Y REPOSICION

Recibe los **pedidos** de los proveedores verificando que las cantidades y facturación sean correctas.

ORDEN Y MANTENIMIENTO

En relación con su roles clave responderá principalmente sobre tareas de mantenimiento y orden en el área de cafetería y el salón de ventas, especificadas en el CHECK LIST correspondiente. el equipo.

ROL B

ATENCIÓN AL PÚBLICO

CLAVE: Atiende dinámicamente los clientes en el salón del shop; es quien toma los pedidos, prepara y lleva los mismos. A su vez es responsable por el orden y limpieza de las mesas.

COCINA

CLAVE: Se encarga de elaborar las comidas de los pedidos a lo largo del turno. Es responsable por la organización del área de cocina y quien dispone y ordena los insumos para la elaboración de los almuerzos.

PROVEEDORES Y REPOSICION

Registra los **pedidos recibidos** y las fechas de vencimiento, a la vez que ordena la mercadería en el depósito y en el salón de ventas (góndolas, heladeras y freezers)

ORDEN Y MANTENIMIENTO

En relación con su roles clave responderá principalmente sobre tareas de mantenimiento y orden en el área de