**1. Inovação no atendimento**Os irmãos McDonald criaram um sistema rápido e padronizado, focado em poucos itens. Isso mudou a experiência porque os clientes passaram a receber o lanche em minutos, sempre com o mesmo sabor e qualidade, diferente dos restaurantes tradicionais mais lentos.

**2. Franqueados que não seguem o padrão** Quando a qualidade não é mantida, toda a marca corre risco. Uma experiência ruim em uma unidade pode afetar a confiança no McDonald 's como um todo e afastar clientes.

**3. Relacionamento de confiança com o cliente** Mais do que vender hambúrgueres, Ray Kroc mostrou a importância de oferecer uma experiência confiável. Essa confiança faz o cliente voltar e recomendar a marca.

**4. Estratégias de pós-venda e fidelização** O McDonald 's fidelizou clientes apostando na rapidez, preços acessíveis, ambiente familiar e padronização. Isso garante previsibilidade e satisfação.

**5. Ações como gestor de franquia** Eu investiria em equipe bem treinada, ouviria os clientes por meio de feedbacks e criaria ações de fidelização, como promoções e brindes, para manter a satisfação e a lealdade.