

## **LA MISIÓN DEL RESTAURANTE CROW'S NEST**

Nuestra misión es ser el mejor restaurante de la costa central de California. En el Crow's Nest mejoramos la calidad de vida de nuestros clientes e intensificamos su bienestar, excediendo sus expectativas. Personalizamos las experiencias de nuestros clientes y los inspiramos a retornar. Nuestros estándares son más altos que los de nuestros competidores y los logramos por medio del trabajo en equipo, de nuestra actitud y de un esfuerzo excepcional. Hacemos nuestro trabajo mejor que nuestros competidores. Desarrollamos nuestros éxitos basándonos en nuestros puntos fuertes y enfocando nuestra atención en lo que sabemos hacer muy bien: el manejo de un restaurante.

Es responsabilidad de cada uno, como empleado, apoyar esta misión, ya sea:

Siendo algo fanático sobre el servicio, la calidad y el valor que ofrecemos. Definimos servicio, calidad y valor desde el punto de vista de nuestros clientes. Cada empleado está autorizado a alejarse de sus tareas regulares para atender y resolver el problema o la necesidad especial de un cliente.

Compartiendo las responsabilidades. Creando un ambiente de trabajo en equipo nos aseguramos de satisfacer las necesidades de nuestros clientes y nuestras propias necesidades. Nos preocupamos por nuestros compañeros. Formamos un equipo.

Mejorándonos continuamente. Somos competentes, personalmente y también como organización, y nos capacitamos constantemente para realzar nuestras destrezas.

Participando. Estamos orgullosos de participar en la planificación de nuestro trabajo. El Crow's Nest alienta la creatividad y las innovaciones y premia el buen juicio, fomentando un clima de cambio consciente.

Pensando en la seguridad. Mantenemos un lugar de trabajo seguro, sanitario y organizado, tanto para nuestros clientes como para nosotros. Tenemos presentes todos los procedimientos y la seguridad en caso de incendios o de emergencia y comunicamos cualquier riesgo de seguridad. Cada empleado está autorizado a crear para nuestros clientes y para todos nosotros un ambiente seguro, sin peligro y libre de accidentes. Cada empleado identificará defectos de cualquier naturaleza en todo el restaurante y los corregirá o comunicará el problema.

Manteniendo niveles de limpieza inflexibles. Nos enorgullecemos de nuestra apariencia personal. Nuestra ropa y nuestro arreglo son muy importantes. Nos preocupamos de mantenernos en excelente salud para proteger de cualquier enfermedad a nuestros compañeros de trabajo y a los clientes. Venimos a trabajar alertos y descansados.

Recordando que siempre estamos en un escenario. Sonreímos y mantenemos contacto visual, de manera positiva. Usamos con nuestros clientes y con nuestros compañeros el vocabulario positivo apropiado, como "Buenas tardes", "ciertamente", "lo haré gustoso", "con placer" y "sí señor, o señora" en vez de sí solamente.

Siendo embajadores de nuestro restaurante. Hablamos siempre positivamente del Crow's Nest y de nuestros compañeros de trabajo, tanto dentro como fuera del restaurante. Nuestra conducta en otros asuntos es siempre correcta y respetuosa.

Protegiendo la reputación y los bienes del Crow's Nest. Comunicamos cualquier preocupación sobre el restaurante a la persona apropiada. Mantenemos correctamente nuestro restaurante, conservamos energía y agua, reciclamos lo reciclable y protegemos el ambiente.

Trabajando para satisfacer los intereses de nuestros clientes y de nuestra organización. Actuamos con integridad y honestidad. Decimos lo que haremos y hacemos lo que decimos, como individuos y como organización. Tratamos a la gente de la manera en que deseamos ser tratados. Nos adherimos a los más altos estándares éticos.

Contribuyendo a la calidad de vida de nuestra comunidad. Como buenos ciudadanos individualmente y como organización, devolvemos mucho localmente. Somos buenos vecinos.