



FILOSOFÍA CORPORATIVA

LA TRIBU JAZBA



GRUPO TANIT NACE EN 2001 COMO CONCEPTO DE UNIDAD ENTRE DIFERENTES LOCALES. ESTOS ÚLTIMOS AÑOS HA EVOLUCIONADO CON EL AFÁN DE DIFERENCIARSE Y SEGUIR CRECIENDO. POR ELLO, SURGE EL CAMBIO DE IMAGEN CORPORATIVA COMO **LA TRIBU JAZBA**.

La nueva imagen se crea bajo dos palabras principales:

TRIBU, resaltando el valor de familia y el compromiso del equipo.

Mientras que, **JAZBA** expresa el anhelo de realizar todo con gran fuerza y pasión.

Dando como resultado un concepto que aúna el deseo y el amor por la gastronomía, la innovación y las personas.

En **La Tribu Jazba** se cuenta con el **apoyo incondicional**, **la dedicación y la importancia de su equipo** de trabajo, y por supuesto en el eje central se encuentran los clientes, para que puedan disfrutar más que nunca de una **Experiencia Jazba**.

Un gran abanico de posibilidades donde elegir cómo quieres vivir la experiencia, en la playa tomando un cóctel, disfrutando de una buena comida o celebrando una boda.

El principal objetivo es expandir la filosofía Jazba entre el equipo y que éste tenga la capacidad de transmitirlo al cliente, así que, debe de trabajar unido para crear experiencias únicas a los clientes, a través de momentos que logren la desconexión total de su rutina diaria.

Para ello, **apuesta por:**

- Un equipo dispuesto a dar lo mejor de él.
- Productos de una alta calidad.
- Buena relación calidad-precio.
- Eventos en vivo.
- Proyectos socio-culturales.



LOS VALORES

Calidad. La cadena apuesta por la máxima calidad en sus productos y servicios.

Familiaridad y confianza. Uno de los valores más importantes de la empresa es conseguir crear una relación cercana con el cliente y compañerismo entre los miembros del equipo es fundamental. **La debilidad de mi compañero la refuerzo con mi fortaleza . El éxito se consigue con la suma de esfuerzos de un equipo unido.**

Superación. El afán de superación es uno de los pilares básicos, cuyo objetivo es la evolución y el aprendizaje constante.

Respeto y comunicación interna. Constituyen unas de las máximas entre nuestros empleados para lograr la mejor eficiencia en el servicio y el desarrollo de la empresa. Si tenemos una inquietud la compartimos con nuestro compañero o responsables , no alimentamos y creamos incertidumbre .

Pasión. Pasión y amor en todo el trabajo que desempeña el equipo

LOS OBJETIVOS DEL EQUIPO

El Dpto. de Recursos Humanos en la empresa se llama el Dpto. de la Felicidad.

Se considera la herramienta más importante, marcar la diferencia con respecto a la competencia será uno de los factores clave de éxito para todos los establecimientos. Vosotros, el equipo, sois los encargados de repartir felicidad entre los clientes.

" REPARTIDORES DE FELICIDAD Y EMBAJADORES DE LA MARCA JAZBA".

El objetivo a largo plazo es conseguir ser líderes en el campo de la gastronomía y el ocio. Por lo tanto, debemos contar con un excelente equipo humano capaz de servir, operar con eficacia, hospitalidad y productividad.

Los objetivos a corto plazo son:

- **Aprender y evolucionar.** Crecer día a día durante la jornada laboral como empleado es esencial.

- **Formar equipo.** Construirlo bajo la premisa de que "nadie sabe más que nadie". Todos aprendemos de todos. En definitiva, si se forma parte de La Tribu, es porque se aprecia el trabajo del empleado y la meta de este manual es potenciar sus habilidades, mejorarlas y ponerlas en valor.

AMBIENTE LABORAL

Un gran ambiente laboral (exento de quejas) y sólo formado por los mejores (valorar pertenecer al grupo).

La meta es consolidar el equipo, saber autogestionar su productividad preocupándose por ser los mejores siempre, autosuficientes sin la necesidad de la supervisión constante de sus encargad@s.

La búsqueda del bienestar en la empresa es continua.

Solo si un@ está content@ en el ambiente laboral podrá dar lo mejor de sí mismo. Si se desea prosperar en la empresa, las recomendaciones son estas:

- **Compromiso en el trabajo.** No debe de faltar nada a los compañeros ni al cliente.
- **Estudiar las cartas.** Se debe de conocer todos los productos para poder vender con fundamentos.
- **Despertar interés por lo que hay en cada plato.** No olvidar de que todo lo que se lleva a la mesa, debe de presentarse, inclusive las tapas.
- **Anticipar y pedir a tiempo.** Informar de cualquier fallo o sugerencia para mejora. Se está en constante mejora para adaptarse a las necesidades de los clientes.

ESCUCHA ACTIVA

Recordar que los fallos existen, reconocerlos y no repetirlos es lo importante. No justificarse. Todo el mundo se equivoca , lo importante es aprender de ellos.

Cocina y camareros son un equipo. Debe de haber una estrecha comunicación entre ambos. Los camareros son los ojos de cocina y cualquier fallo o problema se comenta al final del servicio para mejorarlo.

Aceptar trabajar en la hostelería es ser conscientes de que esto conlleva a turnos partidos, trabajar en fechas importantes, horas extras, clientes maleducados, etc.

A tener en cuenta: La empresa escucha al empleado y en la medida de lo posible lo complace. Entre todos, se forma La Tribu Jazba.

En la filosofía Jazba, prima más la actitud que la capacidad de trabajo o profesionalidad. "En Jazba buscamos a **buenas personas** para hacer de ellos buenos trabajadores".

Una de las pautas que conlleva la implicación es siempre: "**A LAS QUEJAS SOLUCIONES**".

Es muy importante **trabajar con el ejemplo.** Las nuevas incorporaciones aprenderán del él, así que hay que formarlos en positivo. Hay que ser los primeros en cumplir las normas (bebidas, fumar, cuestionar a los compañeros...)

Si hay implicación, aumentan las ventas año tras año, existe superación personal y por ende, se crea un clima de progresión continua

EXPERIENCIAS Y CLIENTES

ACTITUDES NECESARIAS.

- **Simpatía y que te guste sonreír.** Se busca un equipo con gente que sume, gente positiva.
- **Afán de superación y mejora.** Todos aprendemos de todos.
- **Concentración.** Mantener la concentración en el trabajo durante todo el turno. El cliente debe sentir que estás, sin ser pesado. Supervisa continuamente las mesas para anticiparte a los deseos del cliente. "Mirada 360°".
- **Comunicación.** Ante cualquier duda, malestar, mejora... Comunicación.
- Sois el enlace entre cliente-sala-dirección, transmitir para mejorar.
- **Compañerismo.** Se respetarán las funciones de cada uno según su puesto, pero si el compañero necesita apoyo o requiere de ayuda, estaremos al 100% con ellos (sin abandonar nuestro trabajo). "Somos una tribu, con sentimiento familiar y con cuidado entre nosotros".
- **No juzgar, no criticar.** Si un compañero se equivoca o no realiza las tareas tal y como presenta el protocolo. NO juzgar ni criticar su comportamiento en el momento. Se solucionará lo más rápido posible lo sucedido, y al finalizar el turno se lo comunicaremos a él y al encargado





LA CALIDAD DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Este concepto significa aporta beneficios para todos: cuidar el negocio, el sector y ofrecer garantías a los clientes es fundamental.

Deberán de seguirse las siguientes pautas:

- **Fidelizar al cliente y el trabajo de cada uno.** No se permite que abandonen el local clientes descontentos, lo gestionará el encargado o hostess.
- **Atraer nuevos clientes** por el buen servicio, el "boca oído" y la implementación de las nuevas estrategias publicitarias. Siempre que se perciba una insatisfacción de un cliente o incomodidad se acude a su ayuda y se comunica al encargado o hostess.
- **Aportar valor** a la localidad, promoviendo el turismo.
- **Elevar el nivel de autoexigencia y compromiso.** El cliente es cada vez más experto y demanda mejores productos y servicios. "La tendencia en hostelería es llegar a un restaurante y que el camarero pida por él (cliente), por exceso de información en su día a día. Además, exige el acierto. Por lo tanto, la labor analítica y psicológica del empleado es muy importante"

La hostelería está sufriendo una gran revolución donde los camareros son vendedores de felicidad.

EN **LA TRIBU JAZBA** NO SE VENDE COMIDA O BEBIDA, **SE IDENTIFICA POR SUS VENDEDORES DE EXPERIENCIAS Y SU CONTRIBUCIÓN A CREAR MOMENTOS ESPECIALES A LOS CLIENTES.**

POR LO QUE SE TRABAJAN TODOS LOS DETALLES QUE PUEDAN SURGIR EN LA VISITA A NUESTRA CASA. LOS ESTABLECIMIENTOS JAZBA ESTÁN PENSADOS PARA QUE LOS CLIENTES SE SIENTAN COMO EN CASA, Y EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE SE TRABAJA EN SUS PETICIONES Y EN HACER MUY ESPECIAL SU VISITA.

CADA CLIENTE ES UN ANFITRIÓN. HAY QUE HACERLE SENTIR ESPECIAL. IMPORTANTE: CUALQUIER PETICIÓN FUERA DE LO NORMAL SE DERIVARÁ AL ENCARGAD@ O PERSONA RESPONSABLE DE TURNO.

EN JAZBA NO SE DICE QUE NO, AL CLIENTE. SIEMPRE SE INTENTARÁ DAR LO MEJOR DEL EQUIPO Y SI NO HAY VIABILIDAD SE PROPONEN OPCIONES.
