

Cómo Boston Pizza optimizó su capacitación y procesos operativos con Cursalab, mejorando resultados en toda su red de restaurantes en México.

Resumen Ejecutivo

Boston Pizza enfrentaba desafíos en la gestión de la capacitación en sus 22 restaurantes, utilizando manuales físicos que eran difíciles de actualizar y distribuir. La activación de Cursalab permitió centralizar la información en una multiplataforma, facilitando el acceso para el personal. Además de optimizar el proceso de entrenamiento, Cursalab mejoró las evaluaciones, la retroalimentación de los colaboradores y la eficiencia en sus operaciones, impulsando resultados positivos a nivel de negocio.



Su calidad de servicio y atención a clientes es ejemplar. Aunado a eso, su profesionalismo y conocimiento de la tecnología son muy amplios. Nunca recibimos un 'no' por respuesta.

Salvador Morales

Director de Operaciones, Boston Pizza México.



- Rubro: Restaurantes.
- + 400 franquicias en América del Norte.



Sobre ellos

Boston Pizza es la franquicia número uno de casual dining en Canadá, con más de 400 franquicias en América del Norte.

Durante los últimos 15 años, Boston Pizza ha expandido su presencia a Estados Unidos y México bajo el nombre de "Boston's The Gourmet Pizza", sumando más de 30 restaurantes en EE. UU. y 22 en México, con ambiciosos planes de crecimiento para los próximos años. La empresa es reconocida por su compromiso con la calidad y la creación de experiencias excepcionales tanto para clientes como para empleados, lo que les ha permitido mantener su posición de liderazgo en el sector de la comida casual.

Retos



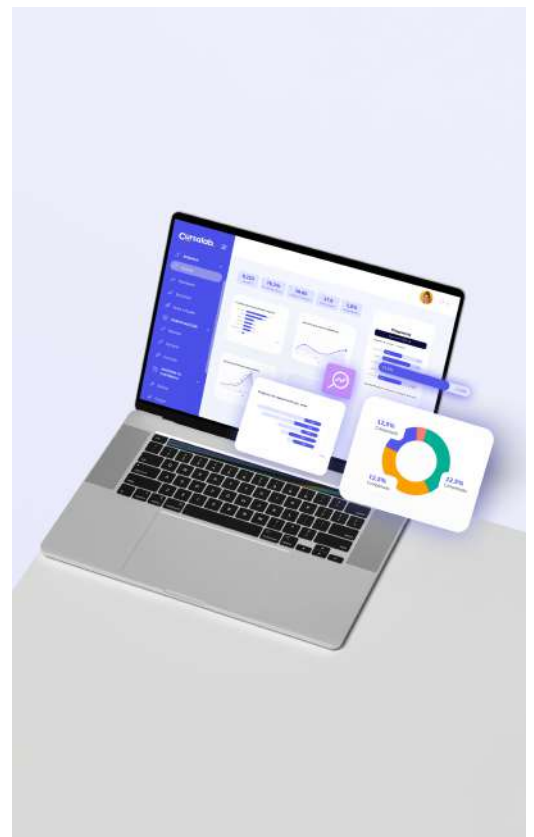
Antes de implementar Cursalab, Boston Pizza enfrentaba diversos desafíos:

- **Dependencia de manuales físicos:** Los gerentes de cada restaurante debían imprimir y distribuir estos manuales a los colaboradores, lo cual dificultaba su actualización y consumía mucho tiempo.
- **Acceso complicado a la información:** Posteriormente, se adoptó un micrositio, pero no había garantías de que la información estuviera en manos adecuadas ni de que se gestionara de manera segura.
- **Poca eficiencia en capacitación y medición de resultados:** Los gerentes debían distribuir, entrenar, evaluar y a la vez proporcionar retroalimentación sobre los exámenes, lo que consumía tiempo y recursos.

Solución: Cursalab.

Con Cursalab, Boston Pizza logró:

- **Centralización de Información:** Todo lo necesario para la capacitación de sus colaboradores lo tienen en una sola plataforma amigable, autogestionable y segura.
- **Optimización del proceso de entrenamiento:** Ahora pueden proporcionar la capacitación de manera eficiente, personalizando rutas de aprendizaje, generando sesiones síncronas, asíncronas y presenciales, y ofreciendo beneficios en una plataforma gamificada.
- **Aumento de la eficiencia operativa:** Boston Pizza ha agilizado sus procesos operativos a través de las automatizaciones que brinda Cursalab, haciéndolos más rápidos y efectivos.
- **Análisis de desempeño:** La plataforma permite un análisis detallado de la información a través de analytics, ayudando a identificar áreas de oportunidad para el desarrollo del equipo.





Excelente plataforma para quienes buscan un entrenamiento integral. La interfaz es amigable y el soporte al cliente es muy eficiente. Los programas están diseñados para todos los niveles, desde empresas grandes hasta usuarios individuales. La atención personalizada es destacable: Juan José nos explicó detalladamente la plataforma, mientras que Úrsula y JeanLucca, nuestros guías y maestros, se adaptaron perfectamente a nuestras necesidades. Agradecemos de parte de Operaciones de Boston's México y, por supuesto, también a los dueños por su amabilidad y dedicación.

Christian Pérez

Coordinador de Operaciones, Boston Pizza México.



¿Por qué Cursalab.?



La elección de Cursalab se debió a su capacidad para:

- **Facilitar la capacitación continua:** La plataforma permite que el entrenamiento se realice de manera constante y eficaz, y llevar un seguimiento de este de parte del gestor como del propio usuario.
- **Brindar diferentes soluciones:** Cursalab ofrece un amplio abanico de soluciones que se adaptan a la necesidad del negocio, desde gestión de talento hasta aseguramiento operativo, que en sinergia permiten cambios integrales.
- **Plataforma intuitiva y autogestionable:** Gracias a su diseño fácil de entender, la activación de Cursalab fue rápida tanto para los administradores como para los colaboradores.



Resultados

5 ☆☆☆☆☆

Encuesta de calificación de los colaboradores respecto a la plataforma

9.1/10 ✓

Promedio de todas las notas de los usuarios activos

95% 🏆

Avance general promedio por curso

Boston Pizza México (Encuesta de NPS-Q3)

90% 🔄

Mejora de la trazabilidad o medición de procesos

70% ⌚

Ahorro en el proceso de gestión de aprendizaje

10 😊

Recomendación de Cursalab a un colega (del 1 al 10)

Sobre Cursalab

Cursalab es una multiplataforma integral de gestión de aprendizaje, inducción, talento, reconocimiento y beneficios para empresas con colaboradores operativos o frontline. Permite reducir horas en la gestión de talento, medir procesos tanto en línea como fuera de línea, y proporciona una aplicación adaptada a tu personal de campo u operativo.

OBTÉN UNA DEMO

Conoce la experiencia de Boston Pizza contada por ellos mismos



Cursalab.