

7. Comunicaciones Internas

Somos Cooltura



Responsables:

Mariana Tarrio

Gerente de Recursos Humanos
Arcos Dorados Chile

Lorena Talma

Gerente de Comunicaciones Corporativas
Arcos Dorados Chile



Somos Cooltura

El área de Entrenamiento para trabajadores de Arcos Dorados Chile, desde hace unos años, **inició un proyecto piloto en Instagram, dirigido al público interno para compartir material de capacitación** y actividades relacionadas con aprendizajes operacionales. En ese entonces, el proyecto ya contaba con cerca de mil 500 trabajadores conectados.

Durante julio de 2019, **la compañía definió oficializar y renombrar esta cuenta como @SomosCooltura_Chile**, bajo la administración de Comunicaciones Corporativas y Recursos Humanos.

El proyecto comenzó sus preparativos en diciembre 2019 y **fue lanzado en plena contingencia sanitaria, como un medio de comunicación auxiliar, ágil y dinámico**, para llegar a todos los empleados durante los meses más complejos por los embates del Covid-19.



Algunas piezas de la **campaña comunicacional interna**.
Lanzamiento Somos Cooltura 2020

¡LOS CAMBIOS SON BUENOS!

Le dimos una vuelta a @entrena.mcd, nuestra cuenta de Instagram ahora es @SomosCooltura_Chile

Somos Cooltura Chile

¡Esta cuenta la construiremos todos juntos!
Si aún no lo haces, **síguenos, etiquétanos** y entérate de todo lo que está pasando, porque juntos **#SomosCooltura_Chile**



¡SÍGUEME Y TE SIGO!

¡Entérate de todo lo que está pasando en nuestra cuenta de IG @somoscooltura_chile!

Somos Cooltura Chile

Sé parte de la comunidad y mantente al día con todo lo que pasa en nuestros Restaurantes, información entretenida, desafíos, reconocimientos y muchas cosas más.



¡SÍGUEME Y TE SIGO!

Somos Cooltura Chile





Empleados protagonistas

Con esta nueva plataforma se buscó generar un vínculo con los empleados más allá de los canales formales de comunicación con los que la compañía contaba.

En el nuevo formato, los empleados han logrado involucrarse y conectar con otros trabajadores de la compañía, compartiendo sus logros y reforzando los constantes cambios y aprendizajes que la compañía incorpora en la operación frente a la actual pandemia por Covid-19.

La plataforma busca también que todos los empleados se sientan respetados, valorados, escuchados, informados, capacitados y principalmente protagonistas de la cultura de Arcos Dorados, enfocada en las personas.

Objetivos

- **Generar orgullo de pertenencia de los colaboradores hacia la marca,** creando contenido que refleje las iniciativas y valores promovidos por la compañía en materia de sustentabilidad, compromiso social, desarrollo laboral, actividad física, y calidad de productos.
- **Involucrar a los trabajadores con la empresa,** haciéndolos protagonistas de la comunicación interna de la compañía.
- **Reforzar los mensajes del programa de seguridad e higiene McProtegidos,** para robustecer cada protocolo en las cocinas y prevenir contagios por COVID-19 entre los trabajadores.
- **Lograr conectar e informar a los más de 4.500 colaboradores** a lo largo de Chile a través de las plataformas digitales que forman parte de su día a día.

Públicos objetivos



Trabajadores de restaurantes (Crews)

Jóvenes mayoritariamente estudiantes de enseñanza superior, con una edad promedio de 23 años y una antigüedad laboral promedio de 1 año y medio.

Se desempeñan en los restaurantes en jornadas part-time, realizando tareas operativas. **Un 60% son mujeres y 40% hombres.**



Equipos Gerenciales de Restaurantes:

Jóvenes de 28 años aprox. con **antigüedad promedio en la compañía de 7 años.**

Se desarrollan laboralmente en Jornadas semanales completas, con responsabilidades administrativas, manejo de personal y gestión de negocios. **63% mujeres, 37% hombres.**

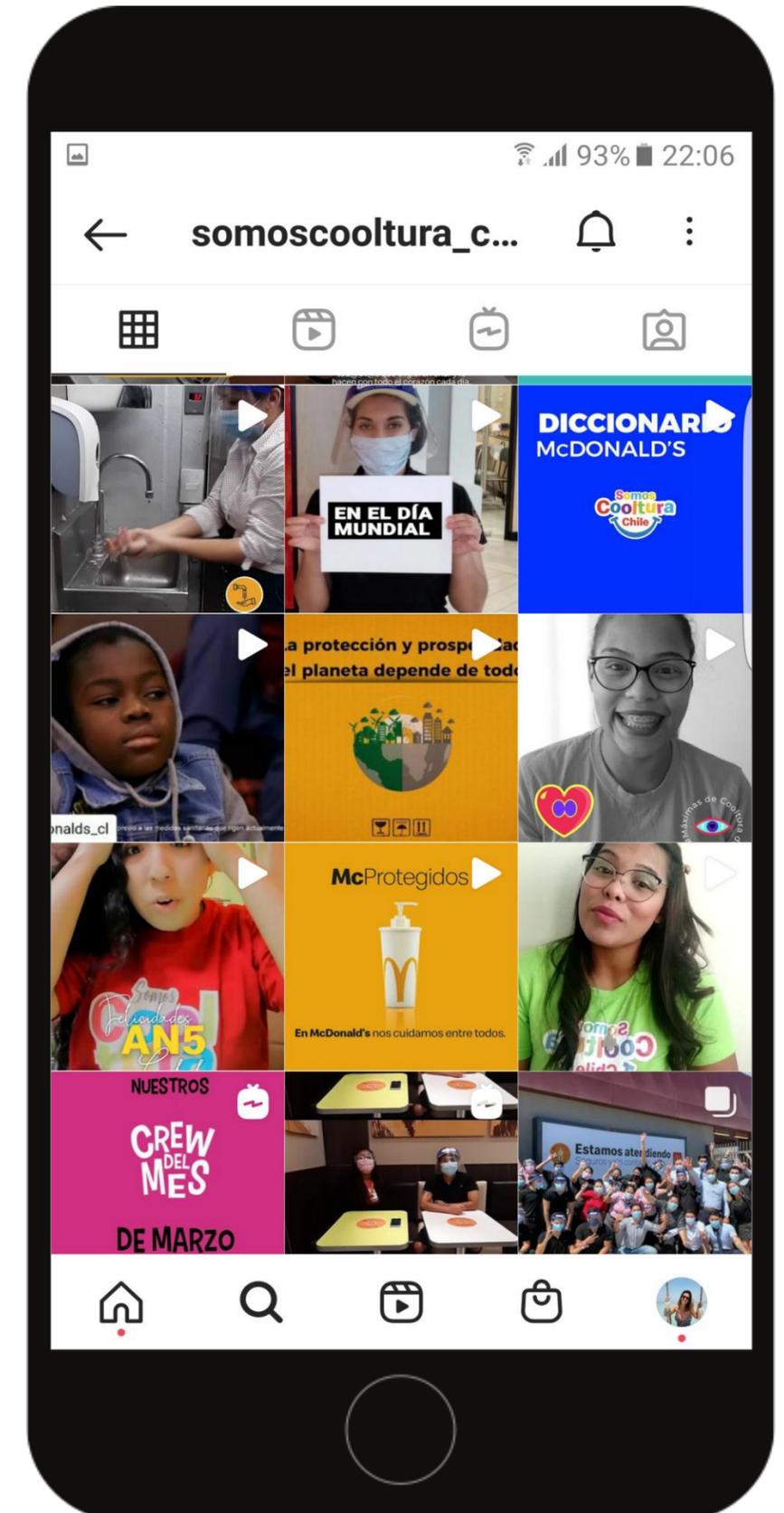
Características del Programa Somos Cooltura

Es una forma de comunicar a través de una cuenta privada de Instagram dirigida los empleados de restaurantes. En todos ellos se impulsa una *Cooltura de Servicio*.

Se cuenta con 2 influencers de *Cooltura de Servicio*, que visitan periódicamente los restaurantes llevando entretenimiento y actividades relacionadas a los protocolos operacionales de los 88 locales McDonald's en Chile.

Ambos influencers fueron elegidos en un concurso interno que Arcos Dorados realizó entre su staff. Ambos son trabajadores de nuestros Restaurantes y reparten su tiempo entre sus dos roles: generar contenido para el Instagram y aportar a la operación de sus restaurantes asignados.

Para Arcos Dorados es fundamental que ellos cumplan ese doble rol, pues mantiene a los influencers como pares de otros empleados; y eso entrega un valor diferenciador en sus mensajes hacia el público objetivo.



Algunas piezas de la búsqueda interna de influenciadores. Programa Somos Cooltura

SE BUSCA A LOS MÁS Cool

SI TU SUEÑO ES VIVIR COMO *Instagramer*, ÉSTA ES TU OPORTUNIDAD

Estamos buscando a dos personas que quieran ser los embajadores de Cooltura de Servicio recorriendo Restaurantes, participando del contenido de nuestro Instagram y vivir de ello.

Solo hay dos vacantes y los requisitos son:

- ♥15 Ser activo en las Redes Sociales
- 😊 Tener la actitud y motivación para recorrer Restaurantes y compartir con todos.
- 🕶 Ser un referente de Cooltura de Servicio.
- ✌ Tener un "Cumple Expectativas" o "Excede Expectativas" en tu última evaluación de desempeño.

Postula al casting enviando un video contándonos por qué eres el indicado. Es importante que en él muestres cómo vives la Cooltura de Servicio en tu Restaurante. Envíalo a florencia.padilla@cl.mcd.com

HASTA EL 22 DE DICIEMBRE



YA TENEMOS A LOS MÁS Cool

Freyda Siso (DEH)

Benjamín Cárcamo (CNC)

Ellos son nuestros felices ganadores y futuros Instagramers. ¡Pronto los conocerás!



En **@somoscooltura_chile** se celebran los récords de los restaurantes, se da visibilidad a los empleados destacados del mes, se celebran efemérides y, por sobre todo, se da continuidad al reforzamiento del programa de higiene y sanitización de la compañía: **McProtegidos**, puesto en marcha desde el inicio de la pandemia por Covid-19 para dar confianza a los consumidores y empleados.





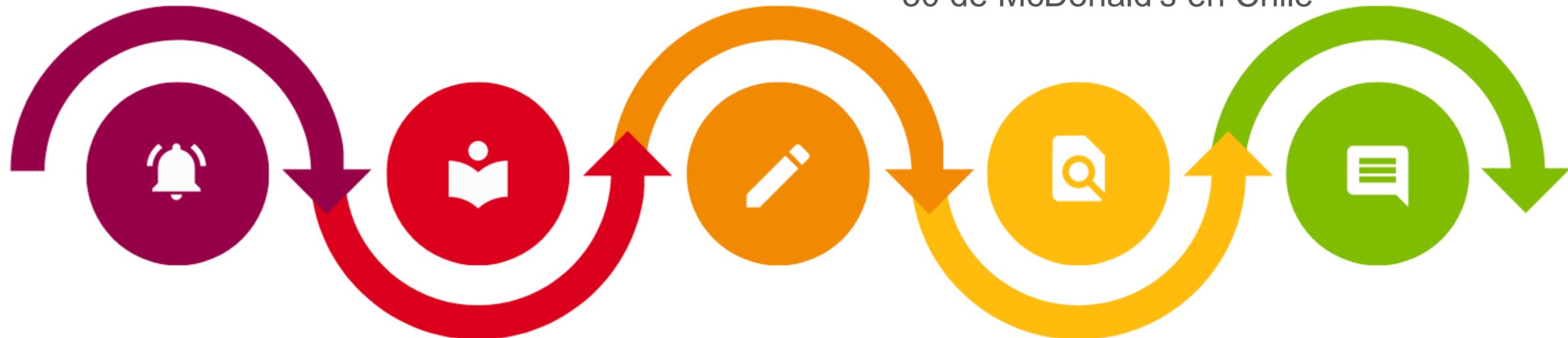
Estrategia Somos Cooltura

Lanzamiento

Interno a través de medios institucionales de la compañía presents en restaurantes

Engagement

Se generó una campana para la creación de contenido enmarcada en el aniversario 30 de McDonald's en Chile



Migración

Desde la cuenta de entrenamiento McDonald's hacia la nueva cuenta @somoscooltura_chile

Influencers

Concurso interno para empleados. Buscó rostros para impulsar contenido en la cuenta

Seguimiento

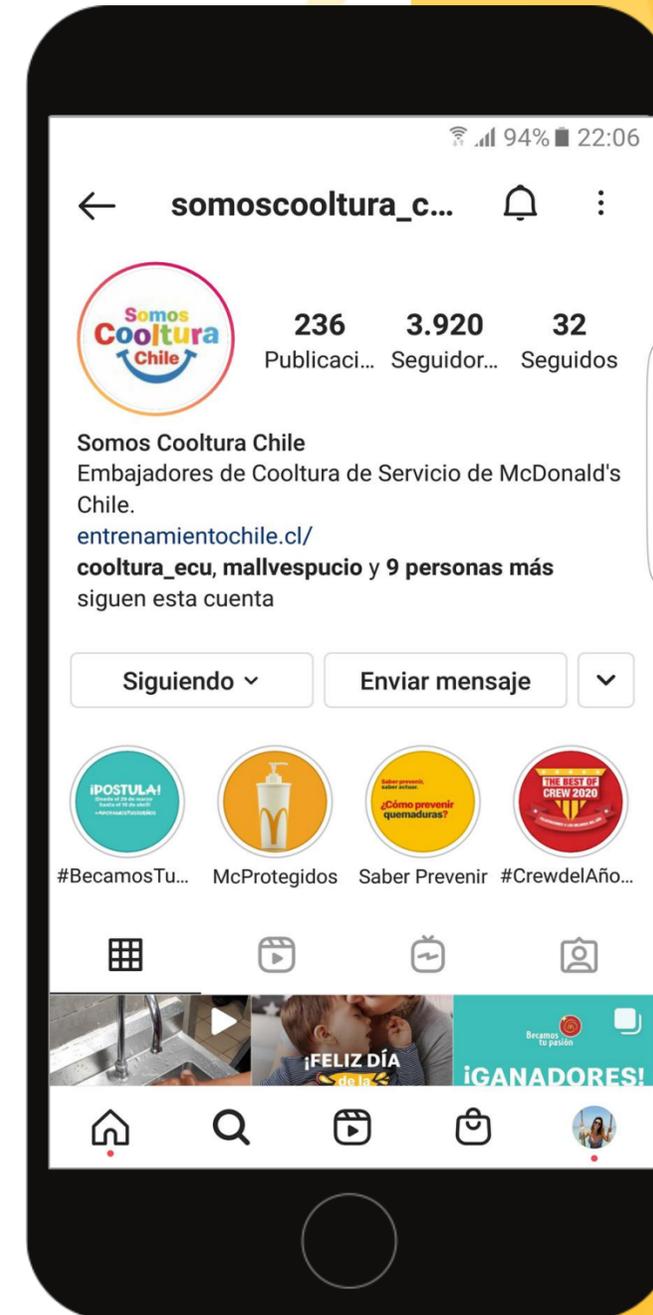
Los influenciadores realizan constantemente, durante el año, activaciones y actividades con empleados en los restaurantes de todo el país.



Somos Cooltura

3.920

Empleados de la compañía en Chile ya son parte de esta Plataforma. **Más del 50% del total de empleados a nivel país.**



Difusión Interna



También se refuerza mediante comunicación piramidal, a través de los grupos de WhatsApp de cada restaurant.

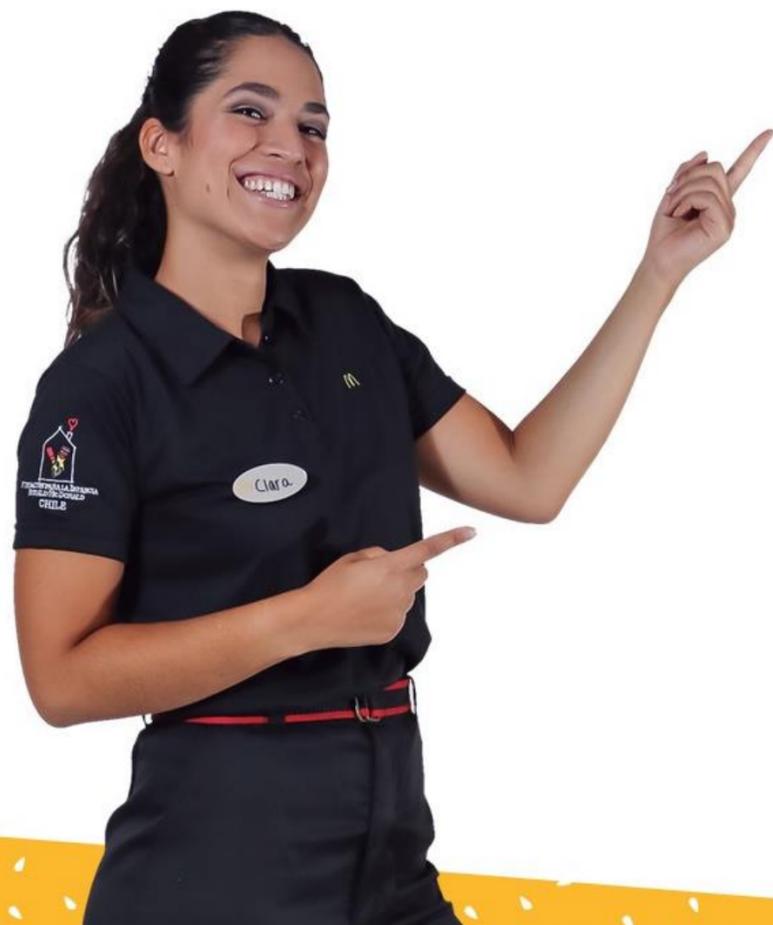
El Instagram @SomosCooltura_Chile se **visibiliza constantemente a través de las carteleras digitales** y en papel, presentes en gran parte de los restaurantes de todo Chile



En noviembre 2020, Arcos Dorados Chile cumplió 30 años de operación en el mercado chileno, y **para generar engagement** en @Somoscooltura_Chile se **desarrolló una exitosa competencia digital de alianzas entre los restaurantes que duró todo un mes**

Ejemplos de actividades en alianzas a través del Instagram @somoscooltura_chile

 **30 años Chile**



Competencia Aniversario

¡PREPÁRATE PARA EL PRIMER DESAFÍO

Consigna:

Arma tu disfraz con materiales de McDonald's, pueden ser bombillas, cajitas, servilletas, etc.

¿Eres el Restaurante asignado de tu alianza para cumplir con el desafío? Si no lo eres recuerda que junto a tu equipo pueden colaborar con el Restaurante asignado.
¡Juntos somos mejores!

¡No olvides que son parte de la misma alianza y si gana uno, ganan todos !



Además, el Instagram **Somos Cooltura** fue el principal soporte para la última edición del programa **“Becamos tu Pasión”** de Arcos Dorados

Esta iniciativa tiene como objetivo apoyar económicamente los estudios profesionales, deportivos o artísticos de los **cerca de 5 mil empleados** que trabajan en los 88 restaurantes McDonald's en Chile.

Durante la última convocatoria, **debido a la pandemia**, la compañía impulsó mejoras en el sistema de **postulación** (antes presencial), pensando principalmente en la accesibilidad, rapidez y sustentabilidad.

De esta forma, se digitalizó el proceso y canalizaron las postulaciones a través de un link especial en el perfil de la cuenta de Instagram interna **@somoscooltura_chile**.

Gracias a esta iniciativa, las postulaciones al programa aumentaron más de un 200% en el último año.

QUEREMOS DARTE ALAS

#APOYAMOSTUSUEÑOS



¡HOY COMIENZA!

¡Postula a **Becamos tu Pasión 2021** y obtén una beca que ayuda a **financiar tus estudios, hobbies o deportes!**

Puedes hacerlo a través del link disponible en la bio de nuestro IG **@SomosCooltura_Chile**

iPOSTULA!
Del 29 de marzo
al 16 de abril.

Becamos 
tu pasión

Resultados cuantitativos



CCII

Engagement: Desde el inicio de la cuenta hasta marzo de 2021, **los seguidores del Instagram aumentaron en más de un 150%** lo cual demuestra el gran interés de la audiencia por formar parte de la comunidad.

Aporte a otros programas para empleados: Gracias al aporte de Somos Cooltura, en la edición 2021 de Becamos tu Pasión se recibieron 849 postulaciones, **un 207% más que el periodo anterior (2020)**

Otros resultados

Ha permitido levantar los temas de interés para los colaboradores en relación con su trabajo diario, así como recopilar información relevante de la operación para realizar mejoras.

Ha centralizado, en una cuenta de fácil acceso, la comunicación para distintos beneficios como las postulaciones a becas. Como ejemplo, el programa interno anual “Becamos Tu Pasión” en su versión 2021 recibió el mayor número de postulantes a la fecha, debido a la alta visibilidad que se le dio en @somoscooltura_chile

Con la implementación de este programa se redujo considerablemente la entrega de impresos y volantes en los restaurantes. Esto en línea con la Ruta de Sustentabilidad “Receta del Futuro” de la compañía, que busca impulsar iniciativas operacionales responsables con el medio ambiente.

**¡Muchas
gracias!**

