



GUÍA DE CULTURA





CULTURA DE LA COMPAÑÍA

¿Por qué es tan importante la Cultura de la Compañía?

La Cultura de la Compañía está compuesta por un conjunto común de valores, promesas prácticas y una misión, de manera de crear...

UNA FORMA DE PENSAR COMÚN

de manera de crear

UNA FORMA DE ACTUAR COMÚN

para así poder

**CUMPLIR SISTEMÁTICAMENTE
¡LA MISIÓN DE NUESTRA COMPAÑÍA!**

"La cultura desayuna con estrategia."

– Peter Drucker



NUESTRA MISIÓN

CAPACITAR
A LAS PERSONAS
SIMPLIFICAR
VIDAS,
CREAR
RECUERDOS.

Todo lo que hacemos en First Class Cleaners estará alineado con nuestra misión. Capacitamos a todos los miembros de nuestro equipo para dar vida a esta misión.

"Sin profecía, el pueblo se desenfrena."

– Proverbios 29:18

"La persona más patética del mundo es aquella que tiene vista pero no tiene visión."

– Helen Keller



NUESTROS VALORES

Nuestros valores guían todas nuestras interacciones y decisiones. Nos ayudan a crear una cultura positiva y consistente con la que pueden contar todos los miembros del equipo.

Nuestros Valores incluyen:

**MENTALIDAD DE PERTENENCIA
ENFOCADO EN EL CRECIMIENTO
ORIENTADO A LOS RESULTADOS
ESPÍRITU POSITIVO
GRAN CORAZÓN
NATURALEZA LEAL**



NUESTROS VALORES

MENTALIDAD DE PERTENENCIA

Somos responsables de lo que somos, de dónde estamos y de los resultados finales en todo lo que hacemos. Cuando hay que hacer algo, lo hacemos. Decidimos, actuamos, motivamos, lideramos. Y lo más importante, celebramos nuestros extraordinarios resultados porque *ison* nuestros!

"Cada uno de ustedes ha sido bendecido por Dios con un don para ser usado al servicio de los otros. Así que use bien su don."

– 1 Pedro 4:10



NUESTROS VALORES

ENFOCADOS EN EL CRECIMIENTO

Nos esforzamos por aprender, crecer y mejorar. El crecimiento es intencional, desafiante y a veces incómodo, pero siempre vale la pena. El crecimiento trae consigo oportunidades y optimismo acerca del futuro. Cuando crecemos, prosperamos. Cuando prosperamos, la vida es mejor.

"Lo que te trajo aquí no te llevará allá".

– Marshall Goldsmith

*"Yo te instruiré, te mostraré el camino que debes seguir;
te daré consejos y velaré por ti."*

– Salmo 32:8



NUESTROS VALORES

ORIENTADO A LOS RE- SULTADOS

Creemos que los resultados son esenciales. No alcanza solo con hacerse presente. Prevemos el futuro y nos ponemos objetivos para saber cómo es el éxito. Cuando alcanzamos estos objetivos, celebramos... porque ¡todo el mundo gana!

"Si no le apuntas a nada, acertarás cada vez."

– Zig Ziglar



NUESTROS VALORES

ESPÍRITU POSITIVO

Somos optimistas y nos concentramos en el lado positivo de las cosas. Creamos intencionalmente un ambiente de equipo positivo que es contagioso y se desborda para el disfrute de todos. La felicidad es una elección.

*"Solo hay una manera de evitar la crítica:
no hacer nada, no decir nada, y no ser nada."*

– Aristóteles

*"Porque yo sé muy bien los planes que tengo para
ustedes", afirma el Señor, "planes de bienestar a fin
de darles esperanza y futuro."*

– Jeremías 29:11



NUESTROS VALORES

GRAN CORAZÓN

Ser serviciales es una parte inherente de quienes somos. Cuando nos necesitan, no dudamos, no cuestionamos, nos ponemos en acción. Creemos en servir para ayudar a otros a lograr sus objetivos, dando un significado y alegría a nuestras vidas y a aquellos que servimos.

"El que quiera ser líder entre ustedes deberá ser sirviente."

– Mateo 20:26

"Nos ganamos la vida con lo que conseguimos, pero hacemos una vida con lo que damos."

– Winston Churchill



NUESTROS VALORES

NATURALEZA LEAL

Damos y esperamos honestidad, confianza y compromiso en todas nuestras relaciones. La lealtad no es ciega a las fallas del otro. Nos preocupamos lo suficiente para expresar la verdad de manera que resulte en los mejores resultados para un bien mayor.

"El liderazgo es una calle de doble vía, lealtad en una dirección y lealtad en la otra. Respetamos a nuestros supervisores, nos preocupamos por nuestro equipo."

– Comandante Grace Hopper

"Hable cada uno con la verdad a su prójimo, porque todos somos miembros del mismo cuerpo."

– Efesios 4:25



LA PROMESA DE NUESTRA MARCA

¿QUÉ SOMOS?

Somos los expertos en cuidado de prendas de servicio completo más grande del Centro de Florida.

LO QUE OFRECEMOS CADA DÍA...

Siempre ofrecemos ***atención personalizada*** para satisfacer las ***necesidades individuales.***



LA PERSONALIDAD DE NUESTRA MARCA

De la misma forma en que las personas tienen personalidades, lo mismo ocurre con las marcas. Nuestra personalidad es lo que nos hace diferentes y más atractivos para nuestros clientes. Nuestros clientes nos aman porque somos todo lo siguiente:

INCREÍBLEMENTE SIMPÁTICOS
EXCEPCIONALMENTE CONVENIENTES
CALIDAD SUPERIOR
CONFIABILIDAD GARANTIZADA
EXPERTOS EN LA INDUSTRIA



RASGOS DE PERSONALIDAD
- PUNTOS DE PRUEBA



PARA NOSOTROS TODO TIENE QUE VER CON CREAR RELACIONES PROFUNDAS CON NUESTROS CLIENTES

Para asegurarnos de que estamos transmitiendo en nuestra marca rasgos de personalidad que hemos desarrollado, "PUNTOS DE PRUEBA" para cada rasgo.

En toda la compañía centramos nuestros esfuerzos en desarrollar estos puntos de prueba para crear en última instancia Relaciones profundas con los clientes (PCR).



RASGOS DE PERSONALIDAD
- PUNTOS DE PRUEBA



INCREÍBLEMENTE SIMPÁTICOS

- Atendemos a cada cliente con una sonrisa amistosa y un saludo positivo.
- Llamamos a los clientes por su nombre y mostramos interés hasta en los detalles más pequeños de sus vidas.
- Mostramos un aprecio honesto y sincero a cada cliente.
- Hacemos lo que podemos para alegrar el día de cada persona.



RASGOS DE PERSONALIDAD
– PUNTOS DE PRUEBA



EXCEPCIONALMENTE CONVENIENTES

- Ofrecemos un servicio de retiro y entrega en los hogares y negocios.
- Ofrecemos un servicio en el mismo día cinco días por semana.
- Ofrecemos un conveniente servicio todo en uno en cuidado de prendas, sastrería y reparación de calzado.



RASGOS DE PERSONALIDAD
- PUNTOS DE PRUEBA



CALIDAD SUPERIOR

- Realizamos las entregas en el momento, lugar y forma en que los clientes desean sus prendas.
- Ofrecemos cuidado personalizado para cada tipo de prenda, tela y accesorio.
- Las solicitudes de PCR se registran y verifican en cada orden.



RASGOS DE PERSONALIDAD
- PUNTOS DE PRUEBA



CONFIABILIDAD GARANTIZADA

- Nuestras entregas son puntuales o sin cargo.
- Colocamos un código de barras e identificamos de forma única cada prenda y todas las solicitudes de PCR.
- Nuestros sistemas son de vanguardia pero son los miembros de nuestro equipo los que hacen la diferencia.



RASGOS DE PERSONALIDAD
- PUNTOS DE PRUEBA



EXPERTOS EN LA INDUSTRIA

- Entendemos los matices de las prendas y sus complejidades para ofrecer el nivel más alto de servicio posible.
- Participamos en eventos comerciales de la industria para asegurarnos de estar al día con las últimas tendencias.
- Somos a quien recurren primero los clientes que tienen crisis graves con sus prendas.



ESTO ES LO QUE SABEMOS DE NUESTROS CLIENTES

- Son profesionales exitosos, de pensamiento proactivo, conscientes de la moda que están siempre ocupados.
- Valoran la libertad, el trabajo duro y la admiración de los amigos y colegas.
- Invierten en ellos mismos para verse mejor y sentirse mejor siempre.
- Su futuro es más brillante cuando alguien más se ocupa de los detalles para que ellos puedan disfrutar de las cosas más importantes de la vida.



