

Votre partenaire depuis 1956, Taylor s'est engagée à atteindre les normes d'excellence les plus élevées en matière de qualité, de service, de propreté et de valeur pour le système McDonald's. En 2007, Taylor a lancé la plateforme de service d'Excellence Red Cape®. Pour nous, les représentants de Taylor, ce service, Red Cape®, symbolise une culture exigeant un haut niveau d'engagement et de soutien et qui place la barre au-dessus de tout autre service dans l'industrie. Veuillez remplir le sondage ci-joint pour nous faire connaître votre opinion sur notre service. →

### CE QUE VOUS OFFRE TAYLOR

Permettant aux franchisés de communiquer à l'usine de Taylor leurs problèmes qui sont passés à un échelon de soutien supérieur  
1-877-HELPMCD  
helpmcd@taylor-company.com

### CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE

Utilisez la ligne de dépannage lorsque vous avez un problème

#### LIGNE DE DÉPANNAGE

#### RESPONSABILITÉ DES DISTRIBUTEURS

Outil de mesure (« SPM ») du rendement de service pour évaluer la qualité de service du distributeur

Remplissez une carte de sondage après avoir obtenu un service

#### SONDAGES

Cartes-réponses de sondage pour évaluer la relation entre les franchisés et les distributeurs

Sondage téléphonique pour entendre votre voix et votre réaction

#### FORMATION

Formation Turbo sur l'utilisation de la machine à crème glacée et du gril à l'intention du personnel de restaurant

Inscrivez vos équipiers à la formation sur l'entretien en communiquant avec votre distributeur Taylor.

Formation technique pour vos préposés à l'entretien

Pour vous inscrire, allez à [www.taylor-company.com/mcd](http://www.taylor-company.com/mcd)

#### MATÉRIEL DE RÉFÉRENCES

Manuels de l'utilisateur

Utilisez le matériel de référence et respectez les marches à suivre

Guide de référence rapide

Centre de ressource d'exploitation (CRE) (Operation Resource Center « ORC »)

Aller au [www.accessmcd.com](http://www.accessmcd.com)

Site Internet du service pour les techniciens d'entretien autorisés

#### PROGRAMMES

Envoi par la poste automatique d'ensembles de révision

Communiquez avec votre distributeur Taylor pour commander ces programmes et garder votre équipement dans le meilleur état possible.

Programme de certification du gril

Programmes d'entretien préventif

## SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

- Oui  Non  
 Oui  Non  
 Oui  Non  
 Oui  Non  
 Oui  Non  
 Oui  Non  
 Oui  Non  
 Oui  Non  
 Très satisfait(e)  
 Satisfait(e)  
 Neutre  
 Insatisfait(e)  
 Très insatisfait(e)

Le technicien est-il arrivé à l'heure ou avant? Sinon, a-t-on communiqué avec vous?

L'attitude et l'apparence du technicien étaient-elles professionnelles?

Est-ce la première tentative de régler le problème signalé?

Le problème a-t-il été réglé à votre satisfaction? Sinon, pourquoi?

Est-ce que l'appareil fonctionnait bien au départ du technicien?

Le technicien a-t-il discuté du problème avec vous avant et après avoir travaillé sur votre unité?

En général, êtes-vous satisfait(e) du service reçu?

Commentaires :

N° du bon de travail: \_\_\_\_\_  
 Nom de la personne-ressource: \_\_\_\_\_  
 N° du restaurant: \_\_\_\_\_  
 N° de téléphone: \_\_\_\_\_  
 Adresse: \_\_\_\_\_  
 Ville: \_\_\_\_\_  
 Province: \_\_\_\_\_ Code postal: \_\_\_\_\_  
 Date du service: \_\_\_\_\_  
 Type de service: \_\_\_\_\_  
 N° d'identification du technicien: \_\_\_\_\_

**Service d'Excellence Red Cape®. Seulement par Taylor®.**