



Persbericht

McDo blijft de mens centraal zetten in zijn ontwikkeling

Brussel, 24 januari 2017 – McDonald's België maakte vandaag de balans op van 2016 en gaf daarbij ook een update van hun concrete ervaring met McDo 2.0. Er werd ook dieper ingegaan op een aantal kerncijfers zoals het aantal arbeidsplaatsen, het aantal restaurantsopeningen, de investeringen, ... alsook op de plannen voor 2017.

Luisteren naar klanten en medewerkers werpt zijn vruchten af

McDonald's België introduceerde vorig jaar McDo 2.0 in een aantal restaurants. Op het menu: à la minute bereiding van hamburgers, bestelzuilen en tafelbediening. McDo 2.0 is de concrete uitvoering van de missie van McDonald's België om steeds beter te kunnen voldoen aan de verwachtingen van zijn klanten. Momenteel gaat het over 15 restaurants in België, maar het doel is om het op termijn in alle Belgische restaurants aan te bieden. *"Deze evolutie leek ons vanzelfsprekend, omdat ze perfect aansluit bij ons DNA: ze ligt in het verlengde van onze klantgerichte waarden. Deze cultuur die de mensen centraal plaatst – of het nu klanten of medewerkers zijn – is diep verankerd in het bedrijf."*, legt Kristel Muls uit, Communications Director van McDonald's België.

Tevreden medewerkers, tevreden klanten

De lancering van McDo 2.0 in deze restaurants werd permanent geëvalueerd. Met deze feedback van de klanten heeft McDonald's zijn service bijgestuurd.

De eerste resultaten vertellen ons dat de meerderheid van de klanten aangenaam verrast is, hoewel ze dit niet van McDo hadden verwacht. *"De meeste klanten reageren positief op de bediening aan tafel. Zo moeten ze bijvoorbeeld niet meer in de wachtrij aanschuiven voor hun bestelling, kunnen ze al plaatsnemen zonder plateau in de hand, kunnen ze hun kinderen al in de speelruimte laten spelen in afwachting van hun bestelling, enzovoort."*, verklaart Muhudin Aydin, Restaurant Manager die verantwoordelijk was voor de implementatie van McDo 2.0.

In het begin vreesden bepaalde klanten dat de bestelzuilen een negatieve impact zouden hebben op het menselijk contact en de tewerkstelling. *"Maar het tegendeel is waar, door de bediening aan tafel is er net meer menselijk contact tussen de klanten en onze medewerkers. Bovendien heeft McDo 2.0 één à twee extra arbeidsplaatsen gecreëerd in de restaurants waar het geïmplementeerd werd. We hebben dus eigenlijk meer personeel nodig: om de klanten te begroeten, ze te begeleiden bij de bestelzuilen en ze aan tafel te bedienen."*, voegt Muhudin Aydin toe.



Maar klanten zijn niet de enigen die voordeel halen uit deze evolutie. De nieuwe service heeft ook gevolgen voor de medewerkers van McDo, die opgeleid werden om de nodige vaardigheden te verwerven. Ook zij lijken heel tevreden met het nieuwe systeem, omdat ze zo meer contact met de klant en meer flexibiliteit hebben. In 2017 wordt McDo 2.0 dan ook aan hetzelfde tempo verder uitgerold en ontwikkeld.

Technologie ten dienste van de mens

Voor McDonald's België moet elke vorm van digitalisering op de eerste plaats ondersteuning bieden aan zijn medewerkers en zijn klanten. *"De technologie zorgt ervoor dat we dichterbij onze klanten kunnen staan en steeds meer menselijk contact kunnen hebben."*, stelt Kristel Muls. McDonald's voerde dit jaar dan ook een nieuwe klantentevredenheidstool in. Daarmee kan er nog beter en efficiënter naar de feedback van de klanten geluisterd worden, onmiddellijk na hun bezoek aan het restaurant.

2016, een succesvol jaar

In de loop van 2016 werden er 4 restaurants vernieuwd: Messancy, Kortrijk, Anderlecht en Dendermonde. De restaurants werden volledig gerenoveerd om te voldoen aan de behoeften en wensen van de klant. Daarnaast werden er 3 nieuwe restaurants geopend in Wijnegem, Sterpenich en Docks Brussel. *"We zijn blij te zien dat de initiatieven die we nemen om onze klanten dagelijks tevreden te stellen positief worden ontvangen. McDonald's België en zijn franchisenemers hebben samen voor een totaal van € 12.000.000 geïnvesteerd in België. In 2016 hebben in totaal 44,5 miljoen klanten hun vertrouwen in ons getoond, wat 2,5 miljoen meer is dan het jaar voordien. We blijven elke dag innoveren; we doen dat zowel voor onze klanten als voor onze medewerkers. We blijven naar hen luisteren om onszelf continu te kunnen verbeteren en zo goed mogelijk te kunnen voldoen aan hun verwachtingen"*, voegt Kristel Muls toe.

Daarnaast heeft McDonald's België een 3-jarig contract met de Belgische nationale voetbalploeg ondertekend. McDonald's is fan van de Rode Duivels, maar vooral ook fan van alle Rode Duivels-fans, daarom werd het gamma aangepast tijdens het EK 2016. Zo lanceerde McDonald's de Red Devil Burger, konden coole gadgets gewonnen worden en werd de Player Escort wedstrijd gelanceerd, waarbij 11 jonge Belgische fans samen met de Rode Duivels het veld mochten betreden.

2016 was tevens een succesvol jaar met de lancering van het nieuwe Maestro gamma: een selectie van hamburgers met dat tikkeltje meer. Zo zijn er de Generous Jack, de Amazing Angus, de Juicy Jane en de Magnificent Maurice, die deel uitmaken van deze reeks burgers met verrassende smaken en ingrediënten.



Engagementen ten opzichte van de medewerkers

In 2015 heeft McDonald's België zich concreet geëngageerd ten opzichte van de Belgische samenleving. De engagementen bestonden uit het creëren van 500 nieuwe arbeidsplaatsen en het bieden van 250.000 uren opleiding aan zijn medewerkers, dit alles tegen einde 2017. In 2016 werden er 305 nieuwe arbeidsplaatsen gecreëerd. De McDonald's familie bestaat nu uit 3.969 medewerkers die reeds 80.700 uren opleiding gekregen hebben.

Meer informatie vindt u op www.mcdonalds.be.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Kristel Muls – McDonald's België – 02 716 04 50

Aurélië Coeckelbergh – PRIDE – 0479 26 16 13 – aurelie.coeckelbergh@pr-ide.be

Isabelle Verdeyen – PRIDE – 0486 89 38 62 – isabelle.verdeyen@pr-ide.be

Over McDonald's België

De 76 Belgische McDonald's restaurants staan onder leiding van 22 franchisenemers. Samen met McDonald's België stellen zij 3.969 medewerkers tewerk, waarvan 55% jongeren onder de 25 jaar. Meteen vanaf de eerste dag krijgen zij permanente opleidingen. Vorig jaar konden de McDo medewerkers van zo'n 80.700 uren opleiding genieten.