



Empresa Mexicana fundada en el año de 1965 por el Señor Mario Tinajero, es una de las empresas privadas con mayor trayectoria en México, la firma ya cuenta con más de 45 años de experiencia en el negocio, año tras año la compañía invierte en mejorar su imagen su concepto y finalmente garantizar una experiencia agradable para todos sus clientes.

Todo comenzó cuando Mario Alberto Tinajero al terminar uno de sus partidos de futbol y al sentirse cansado y agotado decidió comprar una paleta de hielo en el clásico carrito de paletas, pero al darse cuenta que el sabor no era de su agrado y siendo un poco artificiales y de baja higiene le surgió la idea de hacer paletas con fruta 100% natural y así fue como en complicidad de su madre la Señora Eva y la ayuda de Lilia su hermana y María Luisa, elaboraron las primeras pruebas e inició una cultura por consumir paletas naturales en México.

“Mi mamá hizo un postre de leche que convertimos en paleta”, expresa el Sr. Mario Tinajero.

Era 1965 y se corrió la voz de que en el número 150 de la calle Lincoln, en la entonces poco habitada colonia Vallarta Norte, se vendían deliciosas paletas heladas. Las voces hicieron que las 3000 paletas que se producían a diario ya no alcanzaran. En menos de tres meses había un movimiento importante y en un año la gente ya no pensaba en paletas, pensaba en MANHATTAN.

En 1985 se integró a la empresa Jorge Alejandro Tinajero M. hermano menor del Sr. Mario Alberto y desde entonces entre dirigen la empresa juntos.

Para darle gusto a la clientela que acudía a MANHATTAN buscando helados, incorporó en 1991 BLUE BELL creameries, la empresa considerada líder en productos lácteos y helados en Estados Unidos de Norte América.

Lo primero que decidió hacer antes de la inauguración de su primera tienda fue crear un concepto en donde se transmitiera confianza, amabilidad, calidad, servicio y satisfacción para sus clientes por lo que fijo una misión y una visión que son las siguientes:

Misión

Paletas Manhattan es un grupo de personas productivas y eficientes que trabaja día a día para lograr la satisfacción de los paladares más exigentes de sus clientes a través de la calidad de sus paletas 100% naturales y de sus helados importados de la marca Blue Bell.

Visión

Paletas Manhattan desea convertirse en la empresa líder en su ramo en el país, conservando la naturalidad de sus frutas, así como forma tradicional de procesamiento a largo plazo con nuestros clientes ofreciéndoles un valor agregado superando sus expectativas y garantizando su satisfacción.

Primeramente crearon un logotipo con la finalidad de proyectar que su negocio es de paletas por que le decidieron poner primeramente en su logo a un pingüinito de color azul cielo, y dio muy buen resultado ya que los niños y adultos al paso del tiempo lo fueron relacionando con la marca y hoy en día con tan solo verlo se viene a la mente “paletas Manhattan”



Al paso del tiempo ha cambiado su publicidad con el fin de adaptarse a los cambios que se han ido dando en la sociedad modernizando sus campañas publicitarias para dar a conocer que manejan productos 100% naturales, estas son imágenes de su publicidad actual.



Donde nos quieren mostrar que sus productos son realmente hechos de frutas. Además de medios gráficos utilizan también una página de internet que es manhattan.com.mx en donde podemos ver la variedad de productos, sucursales y su ubicación además de mantener contacto para obtener algún servicio, cuenta de igual manera con página de Facebook donde establece un contacto cliente empresa, para así saber las necesidades que van surgiendo día con día y renovar sus productos, un ejemplo es que integraron paletas creadas con azúcar splenda o stevia ya que las personas que sufren alguna enfermedad no pueden consumir azúcar normal, y esto fue un gran éxito debido a que actualmente es uno de los productos más vendidos al satisfacer una necesidad en la cual cada vez más personas sufren de diabetes o simplemente quieren cuidar la línea.

Manhattan buscando dar una mejor imagen y servicio día a día al momento de contratar un empleado o empleada busca que esta persona transmita un gran carisma y se haga parte de la misma empresa brindándole confianza y accesibilidad, para que al momento de estar trabajo los empleados se sientan bien y por el mismo motivo se ve reflejado al llegar a una de sus sucursales siendo siempre recibido con una sonrisa y un saludo ya que el cliente es lo más importante.

Utiliza diferentes maneras de motivar a sus empleados y empleadas creando convivencias al mes en donde se da remuneración por distintos puntos como quien dio el mejor servicio, portación del uniforme, puntualidad y carisma, estas reuniones son realizadas en restaurants, o en una casa de campo donde se fomenta también el deporte y la relación interpersonal con todos los empleados y así crear un clima laboral agradable, esto se demuestra al saber que la mayoría de los empleados tienen un mínimo de 2 a 3 años trabajando en Manhattan.

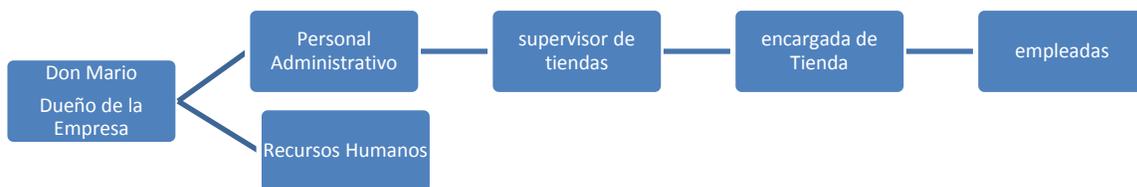
María Cristina Cedeño López
Universidad Guadalajara Lamar
Comunicación Organizacional II

Esta empresa también apoya causas sociales como la venta de agua Donari, una fundación de niños y ese dinero de la venta van directamente a esta institución.

El tipo de comunicación utilizado en esta empresa es informal ya que no cuenta con oficinas al momento de informar alguna situación, todo se maneja directamente en persona de jefe a empleado, ya que siempre está al pendiente de las tiendas visitando una por día.

En caso de que el jefe no pueda asistir existe la posibilidad de manejar los asuntos por medio de correos electrónicos enviando las incidencias del día o requerimientos necesarios de cada persona.

La organización dentro de la empresa se encuentra de la siguiente manera:



Aplican las 4 funciones de la organización de la siguiente manera:

Regular: Al momento de regular las tiendas es donde se supervisa que estén en las condiciones adecuadas, sus empleadas correctamente uniformadas y con buen aspecto, que todas las maquinas o refrigeradores estén funcionando para poder brindar bien el servicio.

Persuadir: Informar a las empleadas la manera de cómo atender, que conozcan los productos y aclarar sus dudas.

Informar: Cualquier situación que no sea correcta hacerla saber para poder corregirla.

Integrar: Crear un buen equipo de trabajo donde se apoyen unos a otros, teniendo buen ambiente.

Toda propuesta o comentario es aceptado por los supervisores, y si se tiene alguna propuesta de mejora se pone en práctica para ver los resultados, es una gran empresa que ha logrado mantener un margen de calidad, excelente servicio e imagen lo que pocas empresas logran.

Para vender productos de buena calidad los empleados deben conocerlos y es algo que se realiza diariamente logrando así mantener o superar la calidad de los productos y evaluarlos para ver si logran una entera satisfacción y hacer que el cliente tenga una experiencia diferente al acudir a cualquier sucursal.

Para lograr todos los objetivos de la empresa es necesario tener una capacitación continua de los empleados por lo que se les pide tomar cursos de higiene personal y manejo de alimentos así como la impartición de pláticas motivacionales y crecimiento personal.

Esta empresa tiene la capacidad de en muy poco tiempo hacerte parte de ella y crear una excelente relación de confianza y trabajo lo que se ve reflejado en el éxito que han obtenido a lo largo de los años, pues sus valores son la responsabilidad, tolerancia y respeto además de ser para toda clase social.

Todos los productos manejados dentro de esta empresa tienen el logotipo como estrategia de marketing. Como los vasos y envolturas de las paletas, así como sus bolsas, camisas y gorras las cuales cuentan con un diseño muy original.

