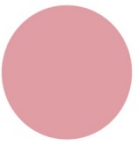


Beckii

pastelería



MANUAL CORPORATIVO



Beckei
pastelería



1. BECKÄ PASTELERÍA

En la cultura Mexicana, el disfrutar de un buen pastel en una boda, cumpleaños, como un detalle especial o simplemente en una reunión vespertina, se vuelve un elemento indispensable para acompañar momentos de esparcimiento. Por esto las empresas dedicadas a la creación de alta repostería se ven en la constante necesidad de innovar la preparación de sus productos, sin dejar de lado la presentación, que hoy en día es vital para el éxito de sus creaciones, sin embargo las empresas tienen claro que el cuidado de sus instalaciones es de suma importancia para el consumo y mantenimiento de sus clientes y así conservar su preferencia sobre las demás.

A partir del 2010 la Secretaría de Economía, por medio del Programa Nacional de apoyo a las PYMES promovió la creación y crecimiento de empresas de la industria panificadora, enfocado a modernizar y apoyar a las panaderías en el cumplimiento de las normas sanitarias, capacitación, consultoría y financiamiento accesibles, para ello, las pymes inscritas a éste proyecto recibieron de 50,000 a 150,000 pesos. Según datos de la dependencia éste sector empresarial da empleo a 400,000 personas en el país contando con alrededor de 42 mil panaderías, por lo que está entre las tres industrias que generan más empleo a nivel nacional, después del sector de la construcción y el automotriz.

Además de tener como ventaja la facilidad de iniciar desde casa con los utensilios básicos de la cocina y con una gran oportunidad de crecimiento.



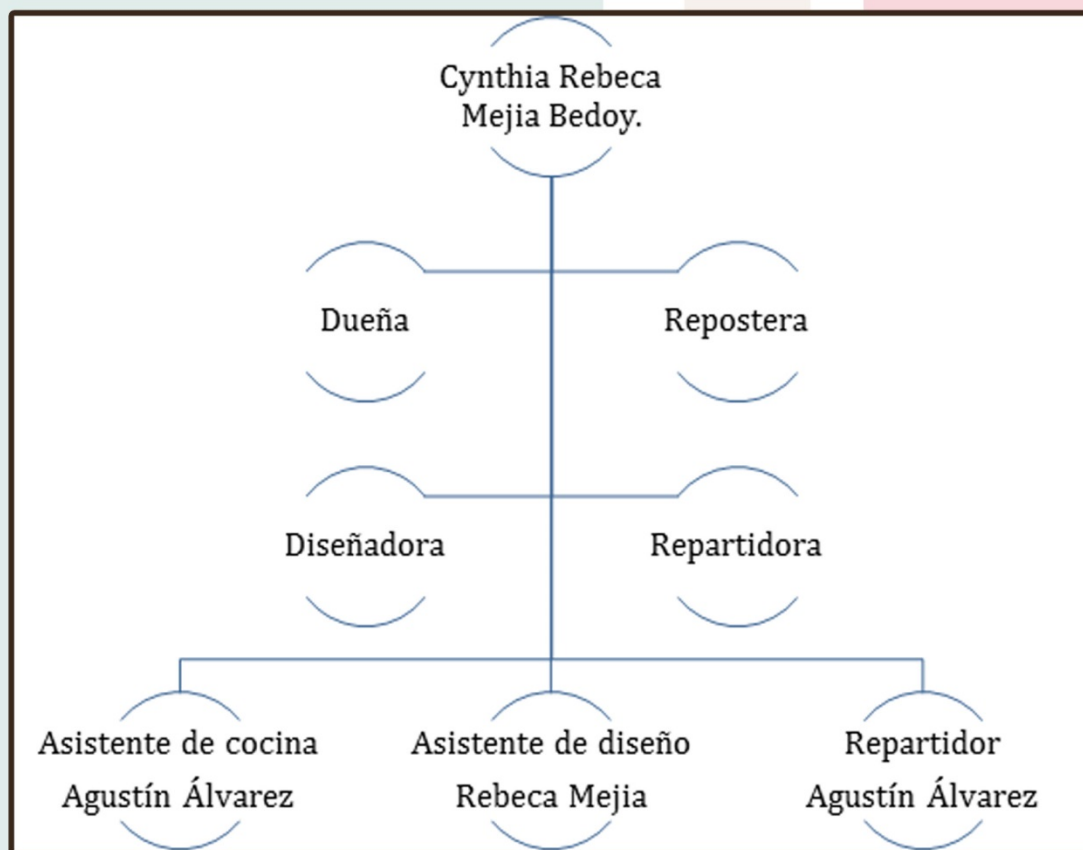
2. BECKÄ PASTELERÍA

2.1. INICIOS

Beckä Pastelería es un concepto creado en 2011 a partir de la idea de vender pastelillos y galletas, inicialmente con el nombre de “Bongü”, para cumplir el sueño de emprender un viaje de dos estudiantes de la Carrera de Negocios Internacionales en el Centro Universitario de Ciencias Exactas y Administrativas, mejor conocida como CUCEA, ofreciendo aperitivos a las diferentes carreras y además atendiendo la demanda de los estudiantes por un lapso de 5 meses. Luego de la separación de las dos integrantes, se continuó con la idea de crear alta repostería de manera independiente, el proyecto ahora a cargo de Cynthia Rebecca Mejía Bedoy actual propietaria de la marca “Beckä Pastelería” y así crecer para ofrecer un mejor servicio, calidad y sabor logrando exaltar los sentidos, todo esto a la puerta de su casa satisfaciendo los más exigentes paladares, mezclando el sabor único y casero sin dejar de lado lo vanguardista que tenemos para nuestros clientes.



2.2. ESTRUCTURA DE BECKÄ PASTELERÍA





3. MERCADOS DE BECKÄ PASTELERÍA

Beckä Pastelería se caracteriza por su especialidad en el manejo del fondant; técnica basada en una pasta laminada, empleada como recubrimiento de ciertas preparaciones, con base en bombón y azúcar, es ampliamente usada en la elaboración de caramelos. Por lo que Beckä Pastelería otorga una amplia variedad de repostería con diseños innovadores para las exigencias de nuestros diferentes públicos, abarcando gente de clase media-alta, hombre o mujer, con poder adquisitivo.

El Mercado Meta de Beckä Pastelería son personas que desconocen la técnica del fondant pero cuentan con una solvencia económica para adquirir éste producto o alguna de sus variantes, así mismo se busca el conocimiento y reconocimiento de la marca, cuidando y manteniendo a nuestro Mercado Actual quienes conocen, pueden y quieren los productos creados en Beckä Pastelería. Tenemos claro que la gente que compra pasteles, cuenta con un ingreso monetario, conocen la técnica del fondant, reconocen Beckä Pastelería y nos hacen partícipes en cumpleaños, despedidas de solter@s, aniversarios, bautizos, XV'S, bodas, baby shower entre otros momentos especiales, teniendo claro que éste es nuestro Mercado Real, con lo que reconocemos que nuestro Mercado Potencial es aquel que no conoce la técnica y la elaboración de las magnificas creaciones en fondant que Beckä Pastelería ofrece para todo tipo de personas.



4. IMAGEN CORPORATIVA DE BECKÄ PASTELERÍA

Para Beckä Pastelería la necesidad de contar con una imagen corporativa es crear la carta de presentación que mostraremos a nuestros públicos para lograr un reconocimiento y poder formar parte de esos momentos únicos y especiales, manteniendo así la confianza y creando vínculos entre cliente y marca, obteniendo una fuerza en el impacto que nos logrará posicionar y promover generando expectativas, logrando causar experiencias y sentimientos del público hacia la marca.

Beckä Pastelería tiene una personalidad única que la identifica y hace mantener una coherencia visual, logrando que sus colores y su logotipo despierten esa confianza, originalidad y beneficios que hacen que el cliente tenga la confiabilidad de dejar en sus manos un evento importante, haciéndonos partícipes del mismo, llegando a sus hogares y logrando un éxito que se ve reflejado en la constante participación que va de la mano con los valores que la mantienen en la mente de su público queriendo lograr un crecimiento para obtener el éxito deseado en la industria repostería.

Una de las ventajas que ofrece Beckä pastelería es el poder personalizar y hacer único cada uno de los productos, logrando una conexión y a su vez una grata experiencia por medio de sabores, texturas y lo creativo que pueda llegar a ser.

En Beckä Pastelería no existen límites para la imaginación y la creación de los diseños, que se convertirán en los protagonistas de tus grandes momentos.



5. IDENTIDAD

Beckä Pastelería se distingue principalmente por tener una amplia variedad de productos con propuestas creativas y de igual forma una personalización de cualquier diseño que los consumidores deseen, haciendo de esto una característica única que hace diferente a Beckä del resto de los productores de alta repostería, resaltando el inigualable sabor casero, creando un vínculo de confianza por la dedicación y calidad que se le da cada uno de los productos que los consumidores desean para cualquier tipo de ocasión, distinguiendo siempre los accesibles precios que ofrece. Otro punto a resaltar es que Beckä Pastelería se preocupa por mantener un trato directo con cada uno de sus clientes a través de las diferentes redes sociales que maneja, por lo que no solo puedes preguntar por un presupuesto, sino también levantar un pedido gracias a la disponibilidad de tiempo con la que cuenta la pastelería.

5.1 CREDO

En Beckä Pastelería se cree que para la satisfacción de sus clientes es importante la calidad y dedicación que se implementa en cada uno de sus productos, sin dejar de lado los requerimientos estipulados por los más altos estándares, haciendo así la diferencia con la competencia; Entendemos que actualmente las personas al momento de querer comprar un producto buscan lo que coloquialmente es conocido como las 3 B'S (bueno, bonito y barato) (...)



La materia prima con la que se elaboran los productos es de calidad y la higiene es cuidada en su preparación ya que Beckä Pastelería está convencida de que la salud de sus clientes es primero, antes que el beneficio de la empresa. Los productos se adecúan a las especificaciones del pedido de cada cliente, por ejemplo clientes que no pueden consumir altas cantidades de azúcar. Entendemos que la diversidad no es obstáculo para la creación de un producto, sin embargo en Beckä Pastelería se busca cuidar la calidad, valores e imagen de la misma. El respeto y la puntualidad se ven reflejado en la dedicación que se le da a cada uno de los pedidos, ya que entendemos las necesidades de cada uno de los consumidores.

5.2 MISIÓN

Elaborar y comercializar pasteles con calidad e higiene, satisfaciendo los gustos de nuestros clientes con la variedad de sabores, buscando siempre cumplir con las exigencias de cualquier paladar.

5.3 VISIÓN

Establecer a Beckä Pastelería como una empresa a la vanguardia en la elaboración y comercialización de pasteles, así mismo en su servicio de catering ofreciendo productos de repostería, distinguiéndose por su variedad en sabores y la mejor calidad al mejor precio.



5.4 VALORES

Actuar con honestidad, respeto, amabilidad y un buen servicio a los clientes, así como la dedicación, perseverancia, honradez, sencillez y un buen trabajo en equipo.

6. COMUNICACIÓN DE BECKÄ PASTELERÍA

Es de vital importancia mantener una buena comunicación entre la empresa y los clientes, ya que es el medio por el cual se hace la recepción y confirmación de pedidos. Se entiende que las personas buscan un trato amable, confiable, personalizado y único por parte de la empresa, buscando una rapidez al momento de realizar una cotización y posteriormente un pedido. La política de Beckä Pastelería es siempre estar al día y mantener la línea con la que se trata a sus clientes desde sus inicios, un trato personalizado, amable y con rapidez, buscando siempre una comunicación clara y efectiva, evitando cualquier tipo de barrera en la comunicación.

6.1. ESTILOS Y TIPOS DE COMUNICACIÓN

Beckä Pastelería no cuenta con una estructura de comunicación formal, por el hecho de que el círculo de colaboradores es muy pequeño y no reciben un salario, por lo que la comunicación es informal, manteniendo siempre clara la actitud y mensaje que se quiere dar en Beckä. (...)



Es importante resaltar que se mantiene un estilo asertivo ya que se establecen los límites y las creencias contando con un estilo directo y teniendo un canal abierto para evitar desacuerdos, palabras de relleno y así mejorar las relaciones humanas de la organización, evitando expresar ataques u/o amenazas creando así una comunicación directa honesta y clara, teniendo una postura relajada para llegar a la comprensión del mensaje directo manteniéndose siempre abiertos a la comunicación.

6.2. VISIONES DE LA COMUNIACIÓN EN BECKÄ PASTELERÍA

6.2.1. Visión Funcional

La comunicación de Beckä Pastelería funciona principalmente a través de las diferentes redes sociales, ya que es su principal plataforma, donde no solo se levantan pedidos, también los seguidores pueden conocer la variedad de productos que se crean y ofrecen para todo el público. Para Beckä la comunicación directa con los consumidores, es de suma importancia ya que así se crean vínculos con los compradores y seguidores de la empresa. Se sabe que la comunicación avanza a pasos agigantados, hoy es el éxito de las redes sociales y mañana quizá otra plataforma diferente, por lo que Beckä se asegura de mantener una comunicación constante con su público, no solo a través de las redes sociales, sino que también por otros medios convencionales.



6.2.2. Visión Tecnológica

Sin duda alguna la tecnología es una pieza clave en cuanto a la funcionalidad de nuestros procesos, ya que agiliza los pedidos, le facilita al cliente la comunicación, ahorra tiempo y mejora su panorama de compra, pero no por eso se sobrepone el uso de la tecnología, ya que en Beckä Pastelería cuidamos el contacto cara a cara y la elaboración casera de nuestros productos, ya que una vez que se pierde esta cualidad, las producciones pasan de ser únicas a ser de masas. Hoy en día el uso de las redes sociales es de suma importancia ya que consume el tiempo de la mayoría de las personas que la utilizan, por eso la empresa utiliza este tipo de plataformas para poder abarcar un mayor y diferente tipo de público, logrando así ampliar los horizontes y fortalecer el posicionamiento de nuestros productos para que en un futuro la empresa al expandirse sea más fácil la asociación y el vinculo creado previamente con la gente, sabiendo el aprovechar el trabajo ya realizado en las redes sociales, fortaleciéndose como una de las más conocidas.

6.2.3. Visión Cultural

En Beckä Pastelería se tiene la cultura del compromiso y la responsabilidad, ya que todo trabajo que se realice dentro de la empresa tiene que estar cuidado desde todos los aspectos y tener un seguimiento. Creemos que cuando los productos se realizan de esta manera se ve reflejado en la retroalimentación de nuestros clientes. (...)



Además de tener sus roles asignados, todos los integrantes de la empresa están comprometidos con la elaboración de los productos y cuentan con los conocimientos básicos de la repostería, asegurando que en caso de un accidente los productos no se vean afectados de manera directa. En Beckä se cree que al heredar nuestra cultura laboral a los nuevos integrantes, aseguramos que las personas no sólo nos acepten en el mercado sino que también se mantiene la cultura inicial de Beckä para futuras expansiones.

6.3 COMUNICACIÓN EFECTIVA

Beckä Pastelería tiene como principal preocupación el estar siempre en contacto con sus clientes, utilizando diferentes plataformas para el levantamiento de pedidos o la selección de productos, manteniendo un trato amable e interactuando con los clientes, proveedores e integrantes de la familia Beckä. Preocupándose siempre por mantener una comunicación clara y concisa, estableciendo un mensaje entre el público y la marca, sin dejar de lado la primordial actividad; tener contacto con el cliente, manteniendo siempre la línea que dictan nuestros valores. Por la misma razón, dentro de Beckä Pastelería uno de los objetivos primordiales es mantener una muy buena comunicación interna, manteniendo claras sus normas y políticas empresariales, teniendo una comunicación clara entre todos los integrantes; para un futuro no muy lejano Beckä tiene claro ampliar su estructura de comunicación, haciendo partícipes a sus clientes, incluyendo boletines y una revista mensual para mantener al día la comunicación externa de la empresa con el público. (...)



Mirando a su alrededor las relaciones públicas que ha fortalecido desde sus inicios hasta la fecha y siempre estando a la vanguardia de lo más reciente en cuanto a publicidad y a las técnicas de pastelerías, manteniéndose informada en lo más nuevo y mejorando su estructura de comunicación sin dejar de lado su principal objetivo y principios.

6.4 ÉTICA DE LA COMUNICACIÓN

CÓDIGO DE ÉTICA PROFESIONAL DEL COMUNICADOR SOCIAL EXPOSICIÓN DE MOTIVOS.

De acuerdo a la Declaración Universal de los Derechos Humanos y respaldada por la Constitución Política del Estado, la libertad de información es un derecho fundamental que contribuye al entendimiento entre los hombres y al desarrollo y mantenimiento de la democracia en el país.

El comunicador es el profesional que surge de este derecho y su función es mantener esta libertad en su lugar de trabajo informando oportuna y verazmente, defendiendo cualquier intento o hecho violatorio y al mismo tiempo facilitando el pronunciamiento u opinión de las personas que intervienen en el proceso de Comunicación Social. Estos lineamientos hacen parte de la responsabilidad social del comunicador ante sí mismo y su sociedad y debe ser expresada mediante una conciencia moral identificada con los intereses comunes de la población. La delicada situación que supone responsabilidad, hace que esta profesión necesite criterios bien definidos sobre el cumplimiento de la ética profesional.



Considerando que una de las condiciones para facilitar la libertad de expresión es la no intervención del Estado, las organizaciones profesionales son las llamadas a reglamentar el ejercicio de los derechos de expresión e información. En atención a las anteriores consideraciones, el Colegio Departamental de Profesionales en Ciencias de la Comunicación Social de Santa Cruz de la Sierra, emite el siguiente Código de Ética Profesional como norma de conducta de los profesionales de la comunicación, cuyos rangos están mencionados en el artículo 4 del capítulo 1 del Estatuto Orgánico del Colegio. El Colegio convoca a todos sus miembros a observar y vigilar su cumplimiento dejando en manos del Tribunal de Honor la tarea de aplicar las normas del código, mediante la realización de procesos equitativos y justa ejecución de sanciones ante aquellos hechos que no necesiten delegarse a la justicia ordinaria.

CAPITULO I EL COMUNICADOR Y LA COMUNIDAD

ARTICULO 1º.-

El Comunicador Social, tiene el deber de proporcionar a la comunidad información honesta y veraz, evitando la deformación, tergiversación y superficialidad en el mensaje.

ARTICULO 2º.-

El Comunicador Social tiene la obligación de respetar y denunciar la violación de los Derechos Humanos, promover los valores universales de paz, solidaridad e igualdad y ser leal a los valores fundamentales de su comunidad en particular.



ARTICULO 3º.-

El Comunicador Social, debe contribuir a la independencia económica, política y cultural de la región y del país.

ARTICULO 4º.-

La Comunidad espera del Comunicador Social identificación con los intereses de las mayorías, denunciando los abusos y desigualdades y facilitando el ejercicio de su libertad de expresión de todos los sectores, especialmente de los sectores marginados.

ARTICULO 5º.-

El Comunicador Social tiene la obligación de utilizar correctamente los idiomas oficiales.

ARTICULO 6º.-

Queda prohibido al Comunicador violar el derecho a la intimidad de las personas.

CAPITULO II EL COMUNICADOR Y EL ESTADO

ARTICULO 7º.-

El Comunicador está obligado a defender la soberanía y la integridad territorial, sus símbolos patrios, su historia, su cultura y sus tradiciones.



ARTICULO 8º.-

El Comunicador exigirá del Estado el pleno respeto de la libertad de expresión, el libre acceso a las fuentes de información y el derecho del pueblo a una información objetiva, veraz y oportuna

ARTICULO 9º.-

El Comunicador exigirá del Estado una política de comunicación que impida el monopolio y facilite el flujo equilibrado de la información.

ARTICULO 10º.-

El Comunicador Social debe rechazar cualquier presión del Estado que pretenda obligarle a adoptar determinada posición o identidad política religiosa o ideológica.

6.5 Tendencias de la Comunicación

Una de las cosas que tiene en cuenta Beckä Pastelería son las tendencias que año con año cambian y se hacen más fuertes en el ámbito de la comunicación, como de las nuevas herramientas para la misma. Debido al avance tecnológico del que somos partícipes día con día, las empresas deben de estar a la orden de las tendencias y con mucha razón, ya que son la principal plataforma para la interacción de la empresa con sus clientes, Beckä se mantiene día a día al pendiente de los avances tecnológicos y de la misma manera actualizados en las redes sociales con lo más novedoso para estar en una comunicación siempre lista para ambos lados. (...)



Todo esto sin dejar los inicios y el cómo se mantiene leal a sus principios básicos con los pedidos por teléfono, así mismo utilizando diferentes redes sociales para dar a conocer nuestros productos y de los eventos que hemos formado parte, sin dejar de lado la personalización de tu pastel y de una atención única y personalizada. Contando con las redes sociales que en este momento son tendencia y ayudan como Facebook, Twitter y WhatsApp, hasta las más novedosas como Instagram, Pinterest, Tumblr y youtube se fortalece el compromiso con una página web manteniendo la línea y los valores que hacen única a Beckä Pastelería.



6.6 MENSAJE

Regala experiencia, regala Beckä

El mensaje que Beckä Pastelería tiene claro desde sus inicios es que busca formar parte de ese momento tan especial y único que representa para cada uno de sus clientes. Compartir los momentos dándole un toque de sabor casero y a su vez con un toque de originalidad a ese recuerdo que más que un detalle es una conexión entre Beckä y el cliente haciéndolo parte de la elaboración del mismo, aceptando su idea pero dejando claro que es una creación de ambos, (...)



obteniendo que los clientes quieran y hagan parte de esos momentos a Beckä compartiendo un amor por la repostería, creando algo único para ellos manteniendo un sabor y un recuerdo en la mente y el paladar de cada uno de los que prueben. Beckä busca llegar a más personas, creciendo pero sin dejar de crear una conexión especial con cada persona. Busca crear y hacer de tu momento un pastel con un sabor original, creando un momento único, haciendo tu experiencia, algo nuestro. Llegar a la mente del público y mantenernos en la mente del cliente, con una comunicación clara y personalizando los momentos que ellos tiene en su mente, logrando crear esos recuerdos y generar mucho más donde el principal componente sea Beckä Pastelería.

6.7 CANALES A UTILIZAR

Beckä está consiente que la comunicación con sus clientes es lo más importante y por eso está siempre en contacto con ellos, los medios a utilizar son las ya familiarizadas redes sociales que han caracterizado a Beckä pastelería como la más cercana a sus clientes, es importante cuidar la forma de llevar la comunicación por éstos canales ya que el uso de diferentes plataformas podría confundir a los consumidores, por esto, Beckä utilizará como plataforma de comunicación todas sus redes sociales pero única y exclusivamente usará Facebook y WhatsApp para atender y levantar los pedidos, además de tener la opción de hacerlo vía telefónica, informando constantemente mediante las otras redes sociales el número y el link para comunicarse directamente, es así como Beckä pastelería estará siempre pendiente de sus clientes y sus necesidades.



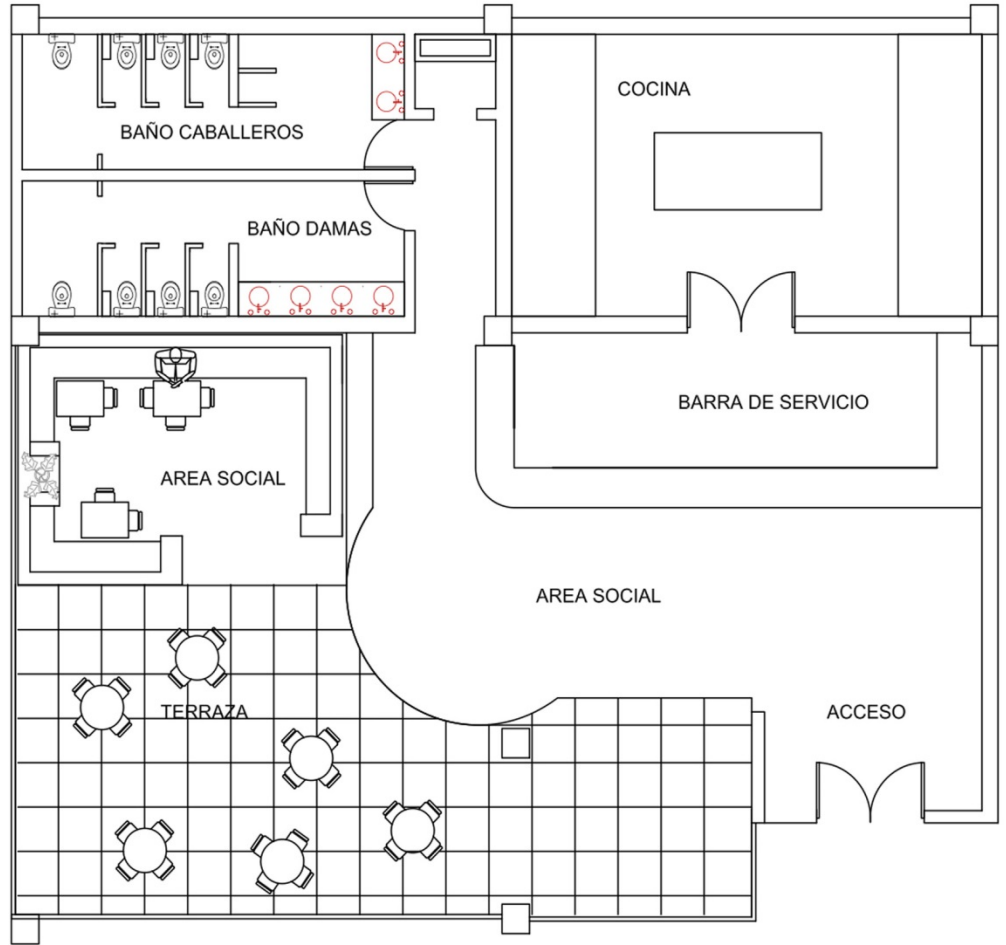
7. APARIENCIA

En Beckä Pastelería creemos que lo más importante son nuestros clientes, puesto que son quienes disfrutan de nuestras creaciones y dan a conocer nuestros productos, por lo que hemos creado y adaptado nuestras instalaciones a las necesidades de nuestros clientes. Principalmente tenemos claro que los clientes no solo buscan calidad y creatividad en nuestros productos para todas sus reuniones y momentos especiales, si no que también buscan un lugar especial donde puedan relajarse y disfrutar de un buen aperitivo como los que se crean en Beckä Pastelería, así que contamos con una instalación donde nuestros clientes disfrutan de una gran sala externa donde pueden disfrutar de la comodidad de nuestras instalaciones, al igual de nuestra área social interna donde también se sentirán acogidos por nuestras salas.

Es importante para Beckä Pastelería la comodidad de sus clientes y por ellos contamos con una amplia área de baños para que ante cualquier necesidad, exista la comodidad de ingresar. Los diseños con los que cuenta Beckä van de acuerdo a la creatividad y originalidad con la que los trabajos culinarios reflejan. Acabados con combinaciones de un rosa pastel y un verde pistache hacen que nuestras instalaciones reflejen la comodidad y la tranquilidad que se necesita para poder descansar y disfrutar de un buen aperitivo. Para los productos de Beckä Pastelería se cuenta con un amplia área de cocina en donde la tecnología se ve reflejada pero siempre cuidando el toque hogareño que nuestros clientes adoran.



7.1 PROYECTO

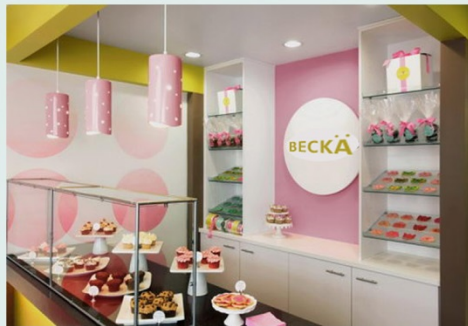




7.2 PERSPECTIVA



AREA SOCIAL



BARRA DE SERVICIO



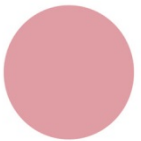
BAÑOS



COCINA



7.3 DISEÑO GRÁFICO



LOGO



8. CONDUCTAS

El Código de conducta empresarial que tiene Beckä es exponer claras pautas sobre cómo se rige con la finalidad de buscar una confianza en el público, dándole prioridad a la ética y a la responsabilidad, teniendo un trato con los clientes, proveedores y colaboradores con respeto, así mismo aceptando las responsabilidades con las que cada uno cuenta y un cuidado en las áreas de seguridad, higiene y medio ambiente, creando los pasteles con la más alta higiene y dedicación a cada uno por igual, buscando y cuidando la selección de los ingredientes de alta calidad y respetando las fechas de caducidad para que al momento de que lleguen al paladar de los clientes disfruten de un buen sabor de principio a fin. Teniendo ese sabor casero que la identifica como una empresa familiar y responsable, llevado siempre a las puertas de su hogar la alta repostería con la mayor calidad y entrega, haciendo ver los valores que los respaldan durante todo el proceso de la elaboración del pastel hasta la entrega en la puerta de su casa o el evento en sí.

