



## May 2016: Proper Claim Reporting

MAYO 2016: Pautas para Reportar Reclamos y Quejas Adecuadamente

**Know the proper steps to report a claim when a customer accident occurs.**

Conocer los pasos necesarios para reportar una queja cuando ocurre un accidente de un cliente.

### BACKGROUND INFORMATION

We all do our best to prevent accidents, however in the restaurant business accidents do happen occasionally. How management responds to these accidents can make a significant difference on controlling loss expenses.

The following tips are very useful to follow, primarily in regards to customer accidents, if and when an accident needs to be reported.

**REPORT ACCIDENTS AS SOON AS POSSIBLE AFTER THEY OCCUR. THE MANAGER ON DUTY SHOULD CALL THE MCDONALD'S ACCIDENT HOTLINE: 1-800-323-5650**

### DISCUSSION POINTS

1. *Report all accidents, regardless of how minor.*  
If a minor accident is investigated properly on the front end, it will be much easier to resolve later should it manifest into a more serious claim.
2. *Be as courteous and helpful as possible.*  
Many claims are pursued because the customer was irritated by a crew member that portrayed an image to the customer that they did not care or did not want to be bothered by taking an accident report.
3. *Gather as much information as possible.*
  - In a slip and fall claim – What type of shoes was the customer wearing?
  - Identify where the accident occurred and comment on any visible hazards.
  - Photograph the area if possible.
  - How many people were with the customer?
  - Did the customer have on glasses?
  - What was the weather at the time of the accident?
  - What was the condition of the floor? (Wet, Dry, Clean, Cluttered)

### INFORMACIÓN GENERAL

Todos hacemos nuestro mejor esfuerzo para evitar accidentes, sin embargo, es natural que algunos accidentes ocurran. La manera en que la gerencia reacciona cuando estos accidentes ocurren, puede hacer una gran diferencia al momento de registrar los gastos y pérdidas.

Los siguientes consejos son muy útiles a seguir, sobre todo si se trata de accidentes de clientes. Siempre y cuando el accidente deba ser reportado.

**REPORTE LOS ACCIDENTES lo más pronto posible después de que suceden. El gerente de turno DEBE LLAMAR A LA LÍNEA DIRECTA DE ACCIDENTES DE MCDONALD'S: 1-800-323-5650**

### PUNTOS DE DISCUSIÓN

1. Denuncie todos los accidentes, independientemente de que tan serios sean. Si un accidente menor es investigado correctamente desde el principio, será mucho más fácil de resolver más adelante si se torna en un reclamo más serio.
2. Sea tan amable y servicial como le sea posible. La mayoría de los reclamos pasan por que un cliente se irrita al ver que un miembro del equipo muestra falta de interés o no quiere ser molestado para tomar un reporte en caso de un accidente.
3. Recolecte toda la información posible.
  - En un reclamo de resbalón y caída - ¿Qué tipo de zapatos estaba usando el cliente?
  - Identifique donde ocurrió el accidente y haga comentarios sobre cualquier peligro visible.
  - Fotografe la zona si es posible.
  - ¿Cuántas personas estaban con el cliente?
  - ¿Estaba usando gafas/lentes el cliente?
  - ¿Cómo estaba el clima en el momento del accidente?
  - ¿Cuál era la condición del piso? (Mojado, seco, limpio, desordenado)

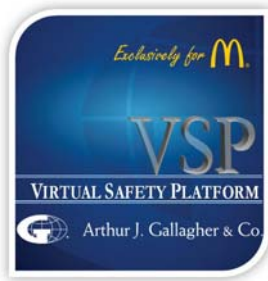
CONTROL

Q-LINK TO  
WATCH VIDEO



**Be sure to review the monthly safety lesson with your team at each meeting. At the end of each meeting, make sure every employee signs the Signature Sheet.**

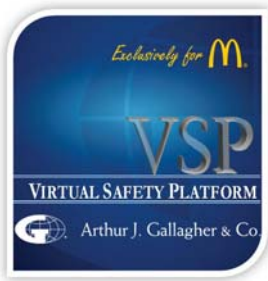
Asegúrese de revisar la lección de seguridad mensual con su equipo en cada reunión. Al final de cada reunión, asegúrese de que cada empleado firme la Hoja de Firma.



- In a food claim
  - Where was the product consumed? In the store or off premise.
  - When was it eaten as it relates to when it was purchased?
  - If the claim relates to a foreign object in the food, could the customer tell if the object was in the bun or the meat ?
  - Try to determine the manufacturer of the product.
- 4. Never make any commitments to a customer after an accident as it relates to the payment of medical bills. You will often be asked; "Where should I seek treatment?" The answer to this question should be that any choice of treatment is up to the customer. More often than not, your customer will ask, "What should I do with the medical bills?" The answer to this question should consistently be: "I will turn in the completed accident report and you will be contacted by an authorized McDonald's claims representative shortly."
- 5. DO NOT fill out claim form in front of a customer. Obtain only the basics (name, address and phone number) while the customer is in the store.

#### En un reclamo de alimentos

- ¿Donde fue consumido el producto? En el local o fuera del establecimiento.
  - ¿Cuándo fue consumido (cuanto tiempo después de que fue comprado)?
  - Si el reclamo esta relacionado con un objeto extraño en la comida, ¿puede el cliente saber si el objeto estaba en el pan o en la carne ?
  - Trate de determinar el fabricante del producto.
4. Nunca haga ningún compromiso a un cliente después de un accidente con respecto al pago de las facturas médicas. Le van a preguntar frecuentemente; "¿Dónde debo buscar tratamiento?" La respuesta correcta es que cualquier opción de tratamiento es responsabilidad del cliente. Con mucha frecuencia, el cliente le va a preguntar: " ¿Qué debo hacer con las facturas médicas?" La respuesta a esta pregunta debe ser consistente: "Voy a entregar el reporte completo del accidente a la persona encargada y usted será contactado dentro de poco por un representante de reclamos autorizado por McDonald's."
5. NO llene el formulario de reclamos frente a un cliente. Obtenga solamente los datos básicos (nombre, dirección y número de teléfono), mientras que el cliente esté dentro del local.



**RECENT INCIDENTS / ISSUES DISCUSSED**  
INCIDENTES RECIENTES / CUESTIONES DISCUSSED

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT**  
OPORTUNIDADES DE MEJORA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**RESULTS OF ACTIONS TAKEN LAST MONTH**  
RESULTADOS DE LAS ACCIONES DE ÚLTIMO MES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**GUESTS ATTENDING**  
INVITADOS ASISTEN

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**EMPLOYEE SIGNATURE SECTION**  
FIRMA DEL EMPLEADO SECCIÓN

RESTAURANT # - RESTAURANTE #

RESTAURANT MANAGER - GERENTE DEL RESTAURANTE

DATE - FECHA: \_\_\_\_\_

- 1. \_\_\_\_\_
- 2. \_\_\_\_\_
- 3. \_\_\_\_\_
- 4. \_\_\_\_\_
- 5. \_\_\_\_\_
- 6. \_\_\_\_\_
- 7. \_\_\_\_\_
- 8. \_\_\_\_\_
- 9. \_\_\_\_\_
- 10. \_\_\_\_\_

DATE - FECHA: \_\_\_\_\_

- 1. \_\_\_\_\_
- 2. \_\_\_\_\_
- 3. \_\_\_\_\_
- 4. \_\_\_\_\_
- 5. \_\_\_\_\_
- 6. \_\_\_\_\_
- 7. \_\_\_\_\_
- 8. \_\_\_\_\_
- 9. \_\_\_\_\_
- 10. \_\_\_\_\_

DATE - FECHA: \_\_\_\_\_

- 1. \_\_\_\_\_
- 2. \_\_\_\_\_
- 3. \_\_\_\_\_
- 4. \_\_\_\_\_
- 5. \_\_\_\_\_
- 6. \_\_\_\_\_
- 7. \_\_\_\_\_
- 8. \_\_\_\_\_
- 9. \_\_\_\_\_
- 10. \_\_\_\_\_