

Monthly Drive-thru Health Check

A prescription to your success..



- Observe DT from the outside and inside
- Coach to success
- Execute a fast, accurate, and friendly DT

Step 1 – Complete minimally monthly
(Supervisor, GM and/or GSM)

Step 2 – Answer questions either Yes (Y) or No (N)

Step 3 – Decide should you Fix it Now (FN) or add to Action Plan (AP)

Step 4 – Determine if the root cause for any 'No' answers is Knowledge, Resources or Motivation (K/R/M)

Step 5- Choose 1-2 items below make a plan to improve

Step 6- Follow up on the plan

		Y/N	FN/AP	K/R/M
People	Has the restaurant been trained on PLX/PLneXt? Click here			
	Are the drive-thru and supporting areas staffed and positioned effectively and being utilized correctly? Click here			
	Are all DT crew and managers friendly with customers and greeting and thanking appropriately?			
	Are targets set (e.g. cars over last year/OEPE) posted and communicated?			
	Is a DT Leader identified, in place, and providing coaching?			
	Are DT functions split and the second side of the prep table opened when called for?			
	Was an effective DT Pre-shift checklist completed and followed up on?			
	Are support areas (fry /hash brown, McCafé) staffed when called for? If no one scheduled, are these areas assigned as secondary duties?			
Equipment	Are all cells laid out according to Be Well Served? Click here			
	Is a coin changer functional and in use in the cash booth?			
	Are the headsets and speaker working and clear? (listen to orders)			
	Are DT menu boards clean and in good repair?			
	Is DT striping clear and visible including lane indicators? Click here			
	Is the scanner and card reader working properly?			
	Is all of the equipment working today? Ask DT crew to verify.			
Procedures/ Product	Is there a person identified to run out pull forward orders?			
	Are correct procedures followed for service-made products? (Oatmeal, sundaes etc.)			
	Is back to basics/smart order taking being used? Click here			
	Is the cashier trained in all forms of payment (Arch cards, mobile offers, mobile pay, Apple pay, etc.)? Is the PED paddle available for all cashless transactions?			
	Are runners assembling orders correctly? Click here			
	Are crew reacting quickly for longer-to- prep items? (e.g. McCafé)			
Are Shift or Production Managers/PLX Leaders trained on how to react to changes in volume, adjusting eProduction levels using the increase/decrease keys as needed throughout the day based on the previous 15 minute period guest count changes? (RED – below 10%, YELLOW – above 10%, GREEN within 10% of projected guest counts for each 15 minute period)				

Prescriptions to your Success - Choose 1 to 2 on above outcomes

Action 1: _____

Who will own & write a plan: _____

Attach plan & start & end dates: _____

Who will follow up and when?

Action 2: _____

Who will own & write a plan: _____

Attach plan & start & end dates: _____

Who will follow up and when?

Revisión Drive-thru Health Check Mensual

Una receta para el éxito...



- Observar el DT desde el interior y el exterior
- Dar coaching para el éxito
- Ejecutar un DT rápido, exacto y amigable

- Paso 1** – Completar al menos mensualmente (supervisor, gerente general y/o gerente de servicio al cliente)
Paso 2 – Contestar las preguntas con Sí (S) o No (N)
Paso 3 – Decidir si se Arregla Ahora (AA) o se añade al Plan de Acción (PA)
Paso 4 – Determinar si la causa principal de las respuestas “No” es por Conocimiento, Recursos o Motivación (C/R/M)
Paso 5- Elije 1-2 resultados de abajo, para hacer un plan para mejorar
Paso 6- Hacer seguimiento al plan

		S/N	AA/PA	C/R/M
Personal	¿El restaurante ha sido entrenado en PLX/PLneXt? Haz clic aquí			
	¿El drive-thru y las áreas de apoyo tienen el nivel de empleados correcto, están posicionados de manera efectiva y se utiliza la herramienta DSPT correctamente? Haz clic aquí			
	¿Todos los empleados y los gerentes del DT son amigables con los clientes, saludan y agradecen de manera apropiada?			
	¿Se establecen objetivos (por ejemplo, automóviles en el último año/tiempos de OEPE), se publican y se comunican?			
	¿Se ha identificado un líder del DT, está en su lugar y da coaching?			
	¿Se dividen las funciones del DT y se abre el segundo lado de la mesa de preparación cuando se pide?			
	¿Se completó una Planilla previa al turno del drive-thru y se le dio seguimiento?			
	Las áreas de apoyo (papas/hash brown, McCafé) ¿tienen los empleados necesarios cuando se pide? Si no hay nadie programado, ¿estas áreas están asignadas como tareas secundarias?			
Equipo	¿La disposición de todas las áreas está de acuerdo a Be Well Served? Haz clic aquí			
	¿El cambiamonedas funciona y se usa en la cabina de cobro?			
	¿Los audífonos y el altavoz funcionan y se escucha claramente? (Escuchar órdenes)			
	¿Los tableros del menú están limpios y en buenas condiciones?			
	¿La señalización del DT es clara y visible, incluyendo indicadores de carril? Haz clic aquí			
	¿El escáner y el lector de tarjetas funcionan correctamente?			
	¿Está todo el equipo funcionando hoy? Pregunta a los empleados del DT para verificar.			
Procedimientos/ Producto	¿Hay una persona identificada para llevar las órdenes a los autos que se han avanzado?			
	¿Se siguen los procedimientos correctos para los productos preparados en el área de servicio servicio? (Avena, sundaes etc.)			
	¿Se usan los procedimientos básicos/orden inteligente en la toma de órdenes? Haz clic aquí			
	¿El cajero está entrenados para manejar todas las formas de pago (tarjetas Arch Card, ofertas móviles, pago móvil, Apple Pay, etc.)? ¿Se utiliza la paleta de mango largo para el dispositivo PED para todas las transacciones sin efectivo?			
	¿Están los corredores ensamblando las órdenes correctamente? Haz clic aquí			
	¿Están los empleados reaccionando rápidamente para los productos que tardan más tiempo en prepararse? (Por ejemplo, McCafé)			
	¿Están capacitados los gerentes de turno o de producción/líderes de PLX sobre cómo reaccionar a los cambios en el volumen, ajustando los niveles de eProduction usando las teclas de aumento/disminución según sea necesario a lo largo del día en función de los cambios en el conteo de invitados del período anterior de 15 minutos? (ROJO: menos del 10 %, AMARILLO: más del 10 %, VERDE dentro del 10 % del recuento de invitados proyectado para cada período de 15 minutos)			

Receta para el éxito - Elije de 1 a 2 de los resultados anteriores

Acción 1: _____

Quién será el responsable y escribirá un plan: _____

Adjunta el plan y las fechas de inicio y terminación: _____

¿Quién y cuándo dará seguimiento?

Acción 2: _____

Quién será el responsable y escribirá un plan: _____

Adjunta el plan y las fechas de inicio y terminación: _____

¿Quién y cuándo dará seguimiento?