

Un resumen de TSC

INVIERNO 2011

MENSAJE POR PARTE DE HENRY DELEON, CEO



Me complace y llena de muchísimo orgullo el anunciar el nombramiento de nuestro nuevo presidente Steve Wilson. Su elección ha sido oficial el 1ro de enero 2011. Previo a su ascenso, Steve ejerció en la posición de Vicepresidente y Gerente General para la empresa desde su llegada en Noviembre de 2008. Steve ha demostrado inmensa capacidad y visión de líder, manejando las operaciones e ingresos de la compañía.

Igualmente es un placer anunciar los nuevos lugares donde comenzaremos a brindar nuestros servicios durante el 2011. Tenemos un nuevo hotel localizado en Atlanta, GA, nuestra primera propiedad en Sacramento, CA, dos prestigiosos restaurantes en Miami, FL, una muy prestigiosa propiedad en las montañas de Colorado y un extenso centro turístico en la isla de Puerto Rico. Cerramos un exitoso 2010 añadiendo 47

nuevas propiedades a la familia de TSC, y con este gran comienzo en el 2011, continuaremos nuestra trayectoria de crecimiento a gran escala. Gracias a cada uno de ustedes por hacer posible el que podamos continuar creciendo como empresa. ¡Les agradezco infinitamente y les exhorto continúen con el excelente trabajo que han logrado hasta ahora!

Por último, pero ciertamente no menos importante, es un honor anunciar la unión con la compañía JRS Internacional. JRS es una de las empresas líderes nacionalmente en la limpieza de lámparas candelabros y ventanas para la industria hospitalaria y lujosas residencias. Joel Shumaker, fundador y presidente del JRS en conjunto con su equipo de expertos han accedido convertirse en parte de la familia de TSC. Ciertamente es para TSC un honor el tenerlos a bordo. JRS ofrece una gama completa de nuevos servicios a los clientes de la empresa The Service Companies. ¡Por favor, demos la bienvenida a Joel y todos sus empleados, que ahora forman parte de nuestra familia, The Service Companies!

GERENTES ESCENCIALES

¿QUE TIPO DE GERENTE ES TU JEFE?

Por Víctor Espinosa, Shreveport, LA

EL JEFE QUE INTERFIERE:

Un jefe que interfiere no puede resistirse a verificar el progreso de las tareas delegadas y oscilará en torno a su escritorio. Este jefe tiene miedo de que si las cosas van mal, no se lo dejarán saber hasta que sea demasiado tarde. Mantenerlo actualizado regularmente puede no ser suficiente. Por difícil que parezca, se le recomienda que le pida a su jefe mirar de cerca el trabajo realizado y el progreso hasta el momento. Debe demostrarle que puede realizar su trabajo eficientemente, sin necesidad de excesivo monitoreo y se dará cuenta de que el control estricto no es necesario.

“Manejar la interferencia” con un jefe de interferencia, que estará supervisando de cerca, debe aprender a no irritarse por ello. Complazca a su jefe, informándolo de todos los aspectos de los proyectos en curso y, finalmente, va a estar convencido de que usted es de confiar al momento de delegar tareas.

EL JEFE AUSENTE

Un jefe que nunca parece estar ahí cuando lo necesitas se mueve de una tarea a otra, y siempre está desapareciendo para solucionar una crisis. Este tipo de personas asimila la información de manera rápida y espera que otros hagan lo mismo. Este jefe espera que

usted use su iniciativa y piensa que ha dado la dirección adecuada. Establece relaciones con otras personas que trabajan estrechamente con él para obtener información que no tiene al momento. Pregúntele a su jefe por orientación y apoyo para ayudarse así mismo a llevar a cabo las tareas delegadas. Aprenda a dar actualizaciones de manera breve y específica, y sea persistente en la lucha por la comunicación efectiva.

EL JEFE AGRESIVO

Si su jefe tiene arrebatos cuando están bajo estrés, aprenda a manejar la agresión. Él tiene un montón de energía que puede ser canalizada de manera constructiva. El jefe agresivo se utiliza para las personas de acuerdo con él, y es intimidante cuando se enfrentan a la disidencia. Cuando este jefe pierde los estribos, defienda su posición con firmeza y sugiera una próxima reunión para explicar cómo se sintió acerca de su actitud. Haga hincapié en lo importante que es, evitar la repetición de tal suceso, ya que desmotiva y molesta, y evalúe si algún cambio ocurre en su comportamiento.

CITA DEL MES:

“La mejor habilidad en los negocios es llevarse bien con los demás e influir en sus acciones”

“Haz lo que puedas, con lo que tienes, ¿Dónde estás tú?”

¡SEDONA, ARIZONA – EXPERTOS EN REUNIONES ANTES DEL TURNO!

En la foto abajo, Socorro Molina llevando a cabo la reunión asignada antes de cada turno, para dejar su equipo entregando el WOW a los clientes por medio de su servicio.



Un resumen de TSC

INVIERNO 2011

REUNION ANUAL DE LIDERES 2011 – ¡PIENSA EN GRANDE Y ACTUA EN PEQUENAS TAREAS HASTA LOGRAR EL RESULTADO!

Por: Steve Wilson, Presidente

En diciembre, un grupo selecto de líderes tomó dos días de su atareada agenda para viajar a Miami y reunirse con otros líderes de la empresa TSC con el propósito de generar un plan para hacer de TSC una mejor empresa de lo que ha demostrado hasta el pasado diciembre 2010. Fueron algunos largos y agotadores días, pero la reacción de los actuales líderes fue inmensamente positiva.

El tema principal de la reunión de este año fue Pensar en Grande, y Actuar en pequeñas tareas de acuerdo al plan pensado. A medida que crecemos como compañía, debemos continuar funcionando como empresa pequeña en sentido de agilidad y orientación hacia el servicio al cliente. Es más importante ahora que nunca, el asegurar que cada asociado de TSC, todos los días, trabaja para mantener a nuestros clientes en la mayor comodidad posible, esto aun más, dada la industria en la que trabajamos.

Esperemos que sus líderes ya hayan compartido con cada uno de ustedes, los temas generales discutidos en la reunión; aun así quisiera asegurarme de que esto sea así. Los temas fueron los siguientes:

PIENSA EN GRANDE – como equipo, vamos a hacer de TSC la mejor, compañía de servicios de limpieza en la industria hospitalaria a nivel nacional. De acuerdo a nuestro lema: ¡Haremos a nuestros clientes y empleados BRILLAR!



ACTÚA EN PEQUEÑAS TAREAS - para hacer esto, tenemos que tratar a cada cliente - tanto los líderes de las propiedades como los huéspedes que visitan las mismas - como si fueran el único cliente en el mundo.

¿CÓMO?

La forma en que queremos trabajar juntos para alcanzar nuestra misión es relativamente sencilla de explicar:

¡Cultiva y ejerce cada día los nuestros fundamentos de empresa!

- Vive el CREDO: cocinas, pisos, normas de aseo
- ¡Utiliza las herramientas que TSC te brinda! No hay necesidad de crear nada – utiliza las agendas de trabajo creadas, listas de control para asegurarse de que todas las áreas de trabajo están cubiertas con personal, inspecciones, y reuniones antes de los turnos. ¡Nuestras propiedades más exitosas y 20 años de experiencia de historia han demostrado que si funciona!

¡Maximiza las ganancias!

Estamos esperando los mejores resultados de cada uno de ustedes y sus propiedades. Para obtener el mayor nivel de ganancias necesitamos dos componentes: Sustancial volumen de ingresos y bajos costos.

Sustancial Volumen de Ingresos: Deben pensar cómo aumentar los ingresos en sus propiedades ¿Se puede añadir algún turno adicional, servicios adicionales, alguna propiedad cercana que podamos adquirir? El Departamento

de Ventas estará allí para ayudarte.

Bajos Costos: Deben buscar constantemente oportunidades para ser más productivos. ¿Cómo se puede ahorrar en horas trabajadas? ¿Cómo hacer que los productos de limpieza rindan más? Siempre existen oportunidades para ser más eficientes.

Servicio personalizado

¿Cómo hacer que cada cliente: tanto la propiedad como los huéspedes de la misma, se sientan apreciados? Como podemos nosotros hacer para ofrecer un servicio personalizado. Cada uno de nosotros tenemos la responsabilidad de hacer que nuestros clientes se sientan como si fueran un miembro valioso de la familia TSC.

Contacto con el cliente: Como líder de TSC, es necesario tener la confianza necesaria para desarrollar buenas relaciones con todos los clientes – invite su cliente a un café, almuerzo, o tomar algo, con el propósito de obtener información en detalle sobre las situaciones actuales entre TSC y la propiedad. Haga esto una vez al mes o una vez al trimestre.

Contacto visual y frases en inglés - asegúrese de que su equipo de trabajo este consciente de que una de sus labores fundamentales es complacer al cliente en las propiedades. Haciendo contacto visual, diciendo “Good Morning”, “Good Day”, “Good Afternoon” “Please”, “Thank You” entre otros; esto tanto en inglés como en español. Somos una empresa bi-lingue, y con los clientes, tenemos que hablar inglés.

INGLES – ESPANOL

Inglés - Dustpan

Español – Recogedor de Basura

¿Puedo usar tu recogedor de basura?

May I use your dustpan?

Por favor recuerda mantener el recogedor de basura en tu carro cuando no lo estés utilizando.

Please remember to keep your dustpan in your cart when you are not using it.

Un resumen de TSC

INVIERNO 2011

¡FELICITACIONES AL DEPARTAMENTO DE COCINAS EN RENO, NV! ¡ESTA CARTA LO DICE TODO!

12/23/2010 14:52 7753370934

NV

#1785 P.001 /001

December 22, 2010

Mayari De la Cerda
FSS Manager

★
Dear Mayari,

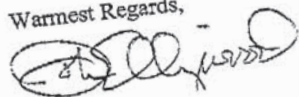
I apologize for my tardiness in getting this letter written, but I did not want the year to end without thanking your team for the extra assistance that was provided for the banquet department during last month's IGRA convention. We were faced with what would have been an overwhelming amount of room set-ups, tight turns, refreshes and breakdowns. I expressed a need for assistance and FSS came through with flying colors!

Specifically, I would like to thank Edwin Astacio, Rodolfo Munoz, Edwin Zaldiva, Gustavo Zaragoza, Martin Teilo and Miguel Carrera. These gentlemen showed up on time, worked hard through-out the shifts and had a very positive, up-beat attitude. They saved me from certain disaster and really contributed to the success of the convention.

Lastly, I would be remiss if I did not also thank your supervisor, Gaby Martinez. She was the person on your end that organized it all, sent me the correct numbers of help I requested at the right time and always checked with me after to make sure I was satisfied. Without question, I was very satisfied, as was our client and his guests.

Wishing you and your staff a very Merry Christmas and look forward to partnering with you in 2011.

Warmest Regards,



Un resumen de TSC

INVIERNO 2011

¡PASANDOLA SUPER!



Arriba la foto del equipo de fútbol integrado por empleados de TSC en el estado de Nevada. Los empleados de diferentes propiedades y diferentes turnos se han unido para crear este excelente equipo. ¡Muchísimo éxito en sus juegos caballeros!



Dado que la mayor parte de las noticias se relacionan con las propiedades, este invierno hemos decidido compartir con ustedes algunas de las cosas especiales que hacemos en la Oficina Corporativa también. Arriba disfrutaron de la foto tomada durante nuestro concurso de disfraces en la oficina durante el pasado mes de octubre y la celebración del cumpleaños de nuestro Vicepresidente de Recursos Humanos: Mike Rosenow. ¡Excelentes actividades ambas!

¡NUMERO 1 A NIVEL NACIONAL COMPITIENDO CON MAS DE 120 HOTELES!



Felicidades a nuestro equipo de trabajo en Dallas S.S.C. El cual fue seleccionado como número uno en la limpieza a través de todo el país. Felicidades a Rudy Domínguez y su equipo de trabajo. Felicidades igualmente a Griselda Ibarra, seleccionada Empleada del Año en esta propiedad.

¡TRABAJAR CON SEGURIDAD EN EL TRABAJO ES, Y SIGUE SIENDO UN FUNDAMENTO PARA TSC!

¡Felicitaciones al equipo de TSC en Phoenix, AZ el cual ha trabajado sin accidentes desde el inicio de su contrato en el 2003! Gracias a todos los empleados de excelencia por hacer la diferencia en Phoenix.





NOTICIAS RECIENTES:

WILSON SE CONVIERTE EN EL NUEVO PRESIDENTE DE THE SERVICE COMPANIES

Miami Lakes, FL - 16 de diciembre de 2010 – The Service Companies se complace en anunciar el nombramiento de Steve Wilson como presidente. Wilson, quien se unió a la compañía como Vicepresidente de Operaciones y Gerente General, ha estado con The Service Companies desde noviembre de 2008.

“No podría estar más emocionado de anunciar esta promoción”, dijo Henry De León, el fundador de The Service Companies. “En sólo dos años, Steve ha demostrado muchas veces que él es un líder sumamente capaz e inspirador. Estoy muy agradecido de contar con tan fuerte colega como Steve, el cual ha demostrado estar listo para tan rápido cambio hacia una posición tan abarcadora como la de Presidente.”

“Es un Honor”, agregó Wilson. “Ser parte de esta empresa excepcional con la historia y el legado que Henry ha construido, ha sido un sueño hecho realidad para mí. Como Presidente, tengo la intención de mantener el legado de servicio al cliente y guiar al equipo a ejecutar nuestra visión de convertirnos en el máximo proveedor de servicios de limpieza en la industria hospitalaria.”

De León, quien fundó las empresas de servicios en 1987, asumirá el título de CEO.

LÍDERES EN LA INDUSTRIA HOSPITALARIA DECIDEN UNIR FUERZAS

Atlanta, Georgia y Miami Lakes, FL - 1 de noviembre de 2010 - JRS Internacional con su sede en Atlanta y The Service Companies (S.S.C., F.S.S.) en Miami han unido sus fuerzas para ofrecer a los hoteles, resorts, centros vacacionales y casinos la conveniente opción de tener todos los servicios de limpieza en áreas públicas, limpieza de cuartos, lámparas de candelabro, y limpieza de ventanas, bajo una sola compañía.

The Service Companies ofrece servicio de limpieza en áreas públicas, cuartos, áreas de casino, entre otros, mientras que JRS Internacional se centra en limpieza de ventanas y lámparas de candelabro. Ambas compañías han servido a la industria hospitalaria por más de 20 años, cada uno y por la combinación, convirtiéndose en el principal proveedor de servicios de limpieza a nivel nacional.

Las dos empresas citan sus valores fundamentales, décadas de experiencia en el sector, el compromiso con el cliente, la estabilidad financiera y la fuerza de trabajo superior, como las razones detrás de la alianza.

“La integración de ventas y mercadeo, en conjunto con el resto de los departamentos funcionales que componen una empresa harán para los clientes de TSC y JRS más fácil trabajar con la diversidad de servicios. Permitiendo a los clientes pasar más tiempo enfocados en sus huéspedes. Además, la combinación permitirá que JRS pueda centrarse en su núcleo de negocio de limpieza de ventanas y lámparas de candelabro”, dijo Joel R. Shumaker, fundador y Presidente de Internacional de JRS. “Esta asociación entre TSC /JRS también proporciona beneficios amplios para el crecimiento y oportunidades de promoción, tanto para empleados de JRS como TSC, y esto es sumamente importante para mí.”



Un resumen de TSC

INVIERNO 2011

EMPLEADOS DE EXCELENCIA



Tenemos dos ganadores de premios en Reno, NV, uno de limpieza, Sandra Caseras y otro de asistencia en las cocinas, Elías Conas. Sandra acaba de regresar a la familia de F.S.S. y su trabajo de limpieza de habitaciones ha sido tan excelente que su supervisor la nominó para el premio STAR. Elías por otro lado, fue nominado este mes por su excelente relación con sus compañeros de trabajo y su riqueza de conocimientos y habilidades como administrador. ¡Felicidades a los dos, y disfruten su pastel!



En Lake Tahoe, NV **Luis Enrique Torres** es el empleado de excelencia. Luis está siempre dispuesto a ayudar a sus compañeros de trabajo sin esperar nada a cambio. Es una persona muy capaz, honesta, confiable y mantiene un excelente nivel de limpieza. Siempre comparte ideas sobre cómo mejorar nuestro trabajo y relación con el cliente. ¡Felicidades Luis Enrique!



Beatriz Gómez es nuestra ganadora de otra de nuestras propiedades en Reno, NV. La imagen de arriba es con su supervisor Antemio. ¡Beatriz puede ser un poco tímida, pero es excelente cuando se trata del mantenimiento de las áreas públicas de acuerdo a los estándares de TSC! De hecho, Beatriz ha estado aprendiendo de proyectos especiales y ha jugado un papel importante en mantener la propiedad en excelente estado en ese departamento. Debido a su compromiso con el aprendizaje y sus habilidades de limpieza, Beatriz es la ganadora del premio Empleada de Excelencia ¡Buen trabajo Beatriz!



Nurto Mohamed es otra de nuestras empleadas estrella en Nueva York, muy comprometida con su trabajo tanto así, que ha mantenido asistencia perfecta. Sus puntuaciones son de 96 y 98 en las inspecciones de habitación. Se enorgullece de su trabajo y es excelente entrenando nuevos empleados. ¡Gracias Nurto! ¡Excelente trabajo!



TSC también quiere dar las gracias a **Karen Johnson**, quien fue seleccionada como otra de nuestras Empleadas de excelencia en una de nuestras propiedades en Nueva York. Ella siempre está dispuesta a dar lo mejor de ella a través de su trabajo y ayudar al equipo cuando sea necesario. ¡Karen, gracias por ser un gran ejemplo para el equipo!



Los empleados de The Service Companies (FSS/SSC/JRS) pueden ahora recibir descuentos a nivel nacional desde alquileres de automóviles hasta estadía en hoteles simplemente usando la Internet y visitando:

<http://www.employeediscountclub.com/members.asp>

El nombre del usuario que se necesita entrar es: theserviceco

Si usted quisiera un avance en su carrera o una transferencia a otra posición en alguna parte donde se encuentra nuestra compañía, usted puede aplicar a nuestra página de internet www.theservicecompanies.com. Si usted no tiene acceso a la Internet por favor vea a su supervisor o encargado para que le ayude a aplicar.