

McDonald's strategi og målsettinger innen rekruttering

Global standard, lokalt særpreget

Allerede samme år som den første McDonald's restauranten så dagens lys i USA, valgte grunnleggeren Ray Kroc å overdra en av sine restauranter til en franchisetaker. I dag er de aller fleste McDonald's restaurantene franchisedrevne. Et konsept som i høy grad har medvirket til kjedens enorme, globale suksess. Den enkelte franchisetaker forplikter seg til å følge det globale forretningskonseptet, men den enkelte franchisetaker administrerer selv den daglige driften av restauranten, noe som innebærer rekruttering og opplæring, samt trivsel og samhold. Fordelen er at de lokale franchisetakere har et tett forhold til sine ansatte, men ulempen er at det er vanskelig å holde oversikt over den helhetlige rekrutteringsprosessen. For å kvalitetssikre prosessen har de en målsetting om at alle McDonald's restaurantene i Norge skal ta i bruk et online rekrutteringssystem.

Profesjonell håndtering av alle søkere

I 2005 besluttet McDonald's Norge AS å implementere StepStone sitt rekrutteringsverktøy EasyCruit – en online rekrutteringsprogramvare som automatiserer og profesjonaliserer all administrasjon relatert til rekruttering. "Før vi fikk EasyCruit hadde vi en link på vår hjemmeside der kandidatene kunne hente et søknadsskjema som de sendte direkte inn til min e-post", forteller Hilde Karlsen, Opplæringskoordinator, McDonald's Norge AS. "Hver morgen lå det ca. 20 søknader som jeg måtte gå gjennom for å se hvilken restaurant kandidatene søkte seg til. Jeg måtte så sende søknadene videre til de restauranter det gjaldt, som så behandlet søknaden videre. Det var en virkelig tung prosess, og jeg hadde ingen mulighet til å kontrollere om søknadene ble fulgt opp, eller hva som skjedde videre", sier Hilde Karlsen. "Etter at vi fikk EasyCruit er administrasjonen blitt mye lettere, fordi hele søknadsprosessen foregår online og all informasjon blir automatisk registrert i EasyCruit. Det er mye bedre kontroll av den enkelte søknad, og bedre kvalitetssikring av søknadsprosedyren generelt. Nå legger vi bare stillingsannonser for hver enkelt restaurant ut på vår egen hjemmeside og på de kanaler vi har valgt å annonsere på. Den rekrutterende restaurantsjef og jeg kan så se de innkomne søknadene samtidig online – uten at jeg behøver å gjøre noe annet enn å gi sjefen innloggingstilgang til det gjeldende rekrutteringsprosjektet", forteller Hilde Karlsen. "Med EasyCruit kan vi samtidig hente ut statistikker om antall søkere, hvor de har sett annonsen med mer. Så for meg som administrasjonsansvarlig var det helt fantastisk å ta i bruk EasyCruit", sier Hilde Karlsen fornøyd.

Kampen om arbeidskraften

"En god rekrutteringsstrategi, et godt omdømme samt moderne og effektive kommunikasjonsmetoder er helt avgjørende for å tiltrekke seg medarbeidere. En god stillingsannonse er ikke lenger nok. Med lav arbeidsledighet og gode økonomiske tider er det spesielt viktig at vi holder oss oppdatert slik at vi kan møte målgruppen vår (ungdom mellom 16-25 år) gjennom de mediene som de bruker. Dagens jobbsøkere forventer at man skal kunne levere inn en søknad elektronisk, og kan man ikke det er det nok mange som lar være å søke. Det handler om å kunne snakke det språket som ens målgruppe snakker, og om å nå dem der de ferdes", sier Benedicte Solhjell. Videre viser en undersøkelse utført av StepStone at mangelfull kommunikasjon med kandidatene kan få alvorlige konsekvenser. Blant annet forteller 74 % av kandidatene at de ikke ville søke stilling igjen hos en virksomhet der de tidligere ikke har fått svar på om deres søknad var mottatt eller at stillingen var besatt.*

"I'm lovin' it"

Ray Kroc hadde nok ikke regnet med at det 50 år etter åpningen av hans første McDonald's restaurant i Illinois ville være mer enn 30.000 McDonald's restauranter i 120 land. Han hadde nok heller ikke regnet med at over 40 millioner burgerhungrende mennesker daglig ville stille sulten med McDonald's



Nøkkelresultater

- McDonald's Norge AS mener de mottar omkring dobbelt så mange søknader etter at de har gått over til å rekruttere online.
- Kvaliteten på de innkomne søknadene har blitt bedre ettersom arbeidsgiver kan definere hvilke spørsmål som må besvares.
- Kvalitetssikring oppnås ved at alle får svar med en forhåndsdefinert tidsforsinkelse, og bedriften mottar ikke lenger søknader via post. Alle søknader kommer direkte inn i McDonald's egen database som de definerte brukerne har adgang til.
- Restaurantsjefene som har benyttet EasyCruit er svært tilfredse med løsningen.

EasyCruit har virkelig betydd en forskjell. Løsningen er brukervennlig og det er enkelt å få oversikt over rekrutteringsprosessen. Det sparer oss tid, og det kvalitetssikrer søknadsprosessen vår. Det gjør at vi får bygd opp vår egen søkbare kandidatdatabase, og det gjør det mulig å flytte en søknad fra en stilling til en annen.

**Hilde Karlsen, Opplæringskoordinator
McDonald's Norge AS**

Vår målgruppe er ungdom mellom 16 og 25 år, og det var derfor en selvfølge at vi gikk over til å bruke internett for å nå ut til våre kandidater. Antallet søknader per stillingsutlysning har eksplodert etter at vi gikk over til online rekruttering med EasyCruit.

**Benedicte B. Solhjell, Personalsjef
McDonald's Norge AS**

mat, og at de faktisk ville tenke "I'm lovin' it". Etter 24 år i Norge er McDonald's nå landets største restaurantkjede med 68 restauranter og en årlig omsetning på ca. én milliard kroner. Restaurantkjedens 2500 ansatte er primært mellom 16 og 25 år, og McDonald's er dermed en av Norges største arbeidsgivere for ungdom. "Vi har gode karrieremuligheter hos McDonald's", forteller Benedicte Solhjell, personalsjef hos McDonald's Norge AS. Flere av våre ledere på hovedkontoret og flere av våre franchisetakere startet sin karriere som deltidshjelp ved siden av skole og studier. Mange jobber likevel hos oss for å tjene penger ved siden av studier, og for å være en del av et sosialt nettverk. Godt arbeidsmiljø, god lønn samt verdifull yrkeserfaring gjør at de fleste av våre medarbeidere velger å jobbe hos oss under hele studietiden" sier Benedicte B. Solhjell.



En voksende søknadsbunke

Holdningen fra mange bedrifter preges av frykt for at søkeprosessen blir upersonlig og komplisert og at den dermed skremmer potensielle søkere fra å søke. Dette er en frykt som erfaringene fra McDonald's bestemt gjør til skamme. "Etter at vi begynte med EasyCruit og dermed online rekruttering registrerer vi hvertfall dobbelt så mange søknader per stillingsannonse som før", forteller Benedicte B. Solhjell. "Vi har opplevd å få opp til 300 søknader på én stillingsannonse, mens normalt antall er 60-80 per annonse. Så vi merker faktisk ikke at det er mangel på arbeidskraft", sier en glad Solhjell.

Kvalitetssikker håndtering av alle søkere

"Vi har med stor suksess implementert EasyCruit i alle de restaurantene som vi driver selv. Vi har også introdusert løsningen til alle franchisetakerne, som selv bestemmer hvordan de vil rekruttere. Vi håper at alle vil gå over til å bruke EasyCruit, for vi ser jo at det er veldig effektivt, og det sikrer en mer profesjonell behandling av kandidatene" forteller Solhjell. "På de restauranter hvor de ikke bruker EasyCruit, foregår rekrutteringen ofte ved lokale oppslag og gjennom bekjente. Men selv om det - særlig utenfor Oslo - fungerer ganske fint, vil EasyCruit i stor grad kunne lette søknadsbehandlingsprosessen. Det er på denne prosessen man virkelig kan spare tid.

Restaurantsjefene foretrekker EasyCruit

"De restaurantsjefene og franchisetakerne som bruker EasyCruit er meget fornøyde med systemet, og de ville aldri gå tilbake til den måten vi rekrutterte på før," forteller Hilde Karlsen og fortsetter: "Det er ikke lenger nødvendig for kandidatene å ringe for og høre om vi har mottatt søknaden, da EasyCruit jo automatisk sender brev om "takk for mottagelsen". Så EasyCruit har virkelig betydning en forskjell", sier Karlsen avslutningsvis. "Det er enkelt å bruke og enkelt å få oversikt over prosessen. Det sparer tid og kvalitetssikrer rekrutteringsprosessen vår. Det gjør at vi får bygd opp vår egen søkbare kandidatdatabase, og det gjør det mulig å flytte en søknad fra en stilling til en annen. I tillegg får vi mange flere søknader pr. stillingsannonse".

* StepStone sin undersøkelse fra 2006 basert på 1000 besvarelser i Norge, Sverige og Danmark.

En av våre rekrutteringsstrategier har i de senere årene vært å kun utlyse stillinger på nettet og å motta / behandle søknader elektronisk. Etter at vi inngikk et samarbeid med StepStone om bruk av EasyCruit for noen år siden ser vi at antall søkere per stilling har eksplodert. Ved å benytte rekrutteringsløsningen EasyCruit vet vi at alle søkerne blir vel ivarettatt med punktlig svar, og vi benytter mindre tid og penger på administrasjon i forbindelse med rekruttering.

**Benedicte B. Solhjell, Personalsjef
McDonald's Norge AS**

Målsettinger

- Effektivisere og forbedre rekrutteringsprosessen, samt gi jobbsøkeren profesjonell tilbakemelding.
- Kvalitetssikre den totale rekrutteringsprosessen og opplevelsen.
- Håndtere store søknadsmengder profesjonelt og ensartet.
- Vise søkerne at McDonald's er en moderne virksomhet med moderne kommunikasjonsformer.
- Bruke mer tid på de gode søknadene og mindre tid på resten.

McDonald's valg av EasyCruit

- Med EasyCruit kan McDonald's sikre at alle de nedfelte målsettingene blir oppnådd.
- Kandidatene blir fulgt opp uavhengig av hvilken restaurant de søker jobb i.
- EasyCruit-administrator på hovedkontoret og restaurantsjefen som rekrutterer kan se de innkomne søknadene samtidig, slik at man lett kan avdekke status på en søknad.
- McDonald's oppnår betydelige administrative tidsbesparelser.
- Med EasyCruit møter McDonald's de unge der de er – nemlig på internett. For McDonald's er det dermed mulig å kommunisere hurtig og elektronisk med de unge, og viser derved respekt og forståelse for nåtidens kommunikasjonsform.

StepStone

StepStone er en av verdens fremste tilbydere av Talent Management-produkter og -tjenester. Våre løsninger understøtter alle deler av rekrutterings- og medarbeiderutviklingsprosessen; fra tiltrekking, screening og ansettelse til kompetansestyring og etterfølgerplanlegging. StepStone Solutions har mer enn 1000 kunder globalt og våre Talent Management-løsninger fremstår på over 30 språk. Våre multinasjonale kunder omfatter blant annet Amazon.com, AstraZeneca, Cadbury Schweppes, Carlsberg, DHL, G4S, Louis Vuitton, Marriott, McDonald's, Novartis, Skanska, Verizon, Virgin Atlantic, SAS og Volkswagen.