

LA CABRERA

**MANUAL CONFIDENCIAL
DE OPERACIONES**

I. FRANQUICIADO

Versión 10/23

MANUAL CONFIDENCIAL DE OPERACIONES

COPYRIGHT 2023 BY LA CABRERA

Esta publicación no podrá ser reproducida en su totalidad o en parte sin el consentimiento por escrito de LA CABRERA

ÍNDICE

1. HISTORIA DE LA CABRERA	4
2. FILOSOFÍA MAS	5
I. EL CONCEPTO MAS	5
1) APERTURA DEL CONCEPTO MAS	5
2) LA SINTESIS DE LA FILOSOFIA MAS	6
3) UTILIDAD DE LA FILOSOFIA	6
3. CULTURA DE LA MARCA	8
4. SERVICIOS AL FRANQUICIADO	9
I. APROBACION DE LA UBICACIÓN	9
II. ARQUITECTURA Y DISEÑO DE LOCALES	9
III. VALIDACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO	9
IV. PROPUESTA GASTRONÓMICA – SELECCIÓN DE PROVEEDORES	9
V. CAPACITACIÓN INICIAL Y PERMANENTE	10
VI. ASISTENCIA CONTINUA – VISITAS DE SUPERVISIÓN	12
VII. MARKETING	12
VIII. CRONOGRAMA DE APERTURA	12
5. ARQUITECTURA	15
6. RECURSOS HUMANOS	27
II. ORGANIGRAMA DE UN LOCAL LA CABRERA	27
III. DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS	28
IV. INDICADORES DE DOTACIÓN DE PERSONAL POR PUESTO DE TRABAJO	51
V. UNIFORMES	52
7. EQUIPAMIENTO NECESARIO	53
VI. EQUIPAMIENTO GASTRONOMICO	53
VII. UTENSILLOS DE COCINA	54
VIII. STOCK INICIAL	56
8. POLITICA COMERCIAL	75
IX. POLÍTICA DE PRECIOS	75
X. MEDIOS DE PAGO	76
9. MARKETING	77
10. AUDITORIAS	84
I. AUDITORIAS DE PROCEDIMIENTOS	84
II. AUDITORIAS MAS	86
III. CONTROL DE PLATOS	100
IV. AUDITORIAS BROMATOLÓGICAS	113
V. MISTERY SHOPPER	115
11. CONTROL DE GESTION	117
12. PERMISOS Y HABILITACIONES. SEGUROS.	119

1. HISTORIA DE LA CABRERA

NACE UN INNOVADOR

SE ENCIENDE UNA CHISPA

Gaston comenzó su trayectoria bien desde abajo, como bachero, luego pasó a ser cocinero, se formó en la escuela de Alicia Berger. Trabajó en “La Bianca”, del Gato Dumas, emblema de alta cocina e innovación de nivel internacional, y en “La Brasserie ” en Las Leñas. Viajó a Europa para cursar en la escuela Lenotre de Paris, donde aprendió técnicas de cocina de nivel internacional y luego cocinó en diferentes restaurantes de Francia. Después de ese recorrido volvió a la Argentina para poner en práctica todo ese conocimiento.

“Durante mi formación en Argentina y el mundo, me di cuenta de que quería cocinar aquello que nos distingue como argentinos. La carne, sin duda es lo que nos destaca y el asado el ritual que nos simboliza.

Pero quería hacerlo de forma original y diferente, dándole una vuelta a la tradición.

NACE UNA PARRILLA DIFERENTE

SE PRENDE UN FUEGO

La Cabrera nace en 2002 después de una crisis económica muy fuerte en Argentina. Su nombre está inspirado en la emblemática calle del barrio de Palermo. Gastón Riveira decidió emprender, contra todo pronóstico por la situación del país, porque tenía una visión clara: quería transformar la típica parrilla porteña en algo singular, algo que se distinguiera sobre el resto, pero no solo por la calidad del producto sino por brindarle a la gente una experiencia única e inolvidable.

“La Cabrera es un espacio de creación donde me puedo expresar y buscar platos nuevos, pero también es el lugar donde me doy el gusto de reversionar los platos clásicos que tanto me apasionan”.

El secreto está en la forma en la que asamos utilizando técnicas especiales y experimentando nuevas cosas todo el tiempo. La Cabrera es un bistró barroco de barrio, con un ambiente que mixtura la historia inmigrante de Buenos Aires con su espíritu de ciudad cosmopolita. Un lugar único que combina innovación *con un ambiente con cálido* y familiar.

Los paladares de argentinos y de muchos viajeros de todo el mundo se empezaron a deleitar. Y así empezaron a recomendar a La Cabrera, convirtiéndola en una visita obligatoria en Buenos Aires.

2. FILOSOFÍA MAS

I. EL CONCEPTO MAS

La filosofía del negocio se expresa a través del acrónimo MAS. Mas representa tres ideas: menú conceptual, ambiente y servicio. La Cabrera se basa en la “Filosofía MAS”

El espacio gastronómico La Cabrera no solo se conforma el restaurante y su menú atractivo sino además por la experiencia que se les brinda a los comensales de los que aquellos son parte.

La Cabrera es un restaurant con una cocina emblemática en la que la carne a la parrilla ha adquirido centralidad y al mismo tiempo es considerada como un arte y el objeto de innovación gastronómica permanente, persiguiendo la finalidad de ofrecer un menú que supere las expectativas de nuestros comensales.

Utilizar la filosofía MAS lleva implícito un afán de superación en la propuesta de valor ofrecida a nuestros clientes con el fin de satisfacer sus necesidades y deseos en el espacio gastronómico La Cabrera.

- Siempre pretendemos brindar MAS.
- Innovamos para que los clientes obtengan MAS satisfacción
- Trabajamos dejando lo mejor de nosotros para dar MAS.
- Sabemos que cada día debemos ser MAS.
- Porque ser MAS es ser mejor.

1) APERTURA DEL CONCEPTO MAS

- **MENU (3 “C”)**
 - El menú conceptual está representado por la **Carne**.
 - En nuestro espacio se ofrece la mejor carne cocinada bajo por los métodos innovadores generados en nuestro laboratorio de cocina sin perder el toque tradicional propio de Argentina; asegurando la **Calidad** superior de nuestros alimentos y bebidas con un fino cuidado en la selección de nuestros ingredientes, particularmente la carne y su maduración.
 - No utilizamos el término chef, en La Cabrera se ha definido que la cocina y sus parrillas son el ambiente en el que los **Cocineros** despliegan su arte. Nuestros Cocineros, bajo la dirección del Cocinero Internacional Gastón Riveira, investigan en forma permanente nuevos sabores y métodos para sorprender la imaginación de nuestros clientes a través de sus creaciones.
- **AMBIENTE (3 “B”)**
 - La atmósfera del espacio se diseñó con un estilo semejante al de los **Bistró** Franceses.
 - Se dotó al espacio de cierto aire parisino sin perder las reminiscencias propias de los **Bodegones** Porteños.

- La síntesis entre los ambientes propios del Bistró y el Bodegón se expresa en la ambientación **Barroca** de los restaurantes
- **SERVICIO (3 “E”)**
- La atención se expresa a través de los lazos casi afectivos que tratamos de crear con los comensales ofreciendo una **Experiencia** diferente, especial y personal.
- El objetivo de La Cabrera y su gente es superar las **Expectativas** más elevadas y exigentes de nuestros comensales.
- Lograremos nuestros objetivos por medio de un servicio de **Excelencia**.

2) LA SINTESIS DE LA FILOSOFIA MAS

- Menú es la conjunción de: Carne / Calidad / Cocineros
- Ambiente es el espacio creado en la intersección de Bistró / Bodegón /Barroco
- Atención es la confluencia de Experiencia / Expectativas / Excelencia.

Podemos expresar el concepto MAS, facilitando la recordación, diciendo que el Menú está representado por las 3 “C”, el Ambiente por las 3 “B” y la Atención por las 3 “E”. Todo se resume en una única idea (MAS) que expresa nuestra totalidad. Nuestro negocio empieza y termina en el concepto MAS. La síntesis del concepto puede expresarse como “la pasión por ser MAS”, que debe ser casi como un mantra dentro de La Cabrera. La idea es generar compromiso entre todos los miembros de La Cabrera alrededor de la filosofía MAS.

3) UTILIDAD DE LA FILOSOFIA

Todos los emprendimientos parten de una idea, esa idea se transforma en un concepto único y diferenciado de negocio que, en el tiempo, se transforma en su filosofía.

La filosofía es la esencia del negocio, con el tiempo y el crecimiento es normal que se pierda de vista aquello por lo que se creó el negocio, Sin embargo la esencia, que está impregnada de la impronta del creador debe ser mantenida en forma permanente aunque el negocio vaya adoptando diferentes formas. De tanto en tanto se debe recordar esa filosofía o sea volver a lo básico, para evitar perderla de vista debido a las contingencias cotidianas.

Detrás de un negocio hay una idea muy simple pero inspiradora de su creador, no perder esa fuente es central para la continuidad del éxito.

La filosofía del negocio debe ser simple y entendible por todos los que colaboran en la empresa, es lo que logra el alineamiento, cerrando la brecha entre el deber ser y lo que es. La filosofía debe encarnarse en los miembros de la empresa, casi como una ideología. Por ello la repetición y el entrenamiento son claves en el proceso de instalación de la idea en la mente de las personas Tener una filosofía clara y simple permite:

- Mantener la esencia del negocio para los que están en él y los nuevos que llegan.
- Transmitir hacia afuera lo que es el negocio (comunicación, marketing, etc.).
- Facilitando la elaboración de contenidos de comunicación y sosteniendo su coherencia en el tiempo.

MCO – I - Franquiciado

- Formar una cultura que apoye el negocio y sea compatible con el.
- Explicar en forma sencilla de que se trata lo que hacemos y porque lo hacemos
- Alinear todas las actividades a través de una idea central y única
- Tener un claro patrón para la toma de decisiones, lo que está de acuerdo con la filosofía es aceptable para la empresa, lo que se opone, no lo es.
- Establecer los contenidos de la misión y la visión.
- Operar como referencia ineludible para la formulación de la estrategia
- Inspirar a los miembros de la empresa.

3. CULTURA DE LA MARCA

Una manera de definirla es indicar que son las razones que se da la empresa acerca de su estar en el mundo. En términos prácticos son las prácticas y principios que existen dentro de una empresa para percibir, procesar y resolver problemas.

Sin embargo, una definición corriente indica que la cultura es “como aquí hacemos las cosas”.

En efecto, cultura es como ejecutamos. La cultura se percibe a partir de la ejecución.

La cultura es un tema central en la organización y debe estar alineada con la filosofía del negocio para apalancarla. Está presente en cada miembro y en cada acción y decisión de la empresa, las empresas no tienen cultura, son una cultura. La estrategia será posible si la cultura es consistente con ella.

La cultura se conforma por los valores (lo que se cree), la historia (anclaje al pasado), memoria (opera como banco de datos de comportamientos pasados), comportamientos (lo que se hace) y conocimiento (lo que se sabe). La empresa debe tener una historia que debe ser contada, con sus mitos y héroes. La cultura es el ADN de una organización.

La repetición de acciones y actividades dentro de una cultura, teñidas por esta, la replican en forma constante, de forma tal que si no se realizan cambios en ella se seguirá reproduciendo permanentemente con sus aspectos negativos y positivos.

Ajustar y cambiar la cultura implica un cambio en la manera de pensar y percibir de los miembros de la organización. El cambio cultural no es violento porque es neutralizado por la resistencia natural de las personas. Cambiar cultura es un trabajo paciente y constante a la luz de un plan preestablecido, con entrenamiento, enseñanza/aprendizaje, repetición y bajada de línea permanente. Esta clase de cambio se realiza sobre pequeños puntos de apalancamiento y acumulación. La finalidad es cambiar comportamientos y actitudes.

Uno de los desafíos más grande de cualquier organización es adaptar su cultura, es un esfuerzo que es imprescindible llevar adelante. No hacerlo será garantizar el fracaso.

En el caso de La Cabrera se está frente a una cultura de detalles esencialmente orientada al cliente.

Que debería contener la cultura de La Cabrera:

- Tener al cliente como centro (*El Foco*)
- Orgullo de pertenencia (*No podemos vender aquello en lo que no creemos*)
- Servicio al cliente como premisa fundamental (*Clave para que la experiencia de cliente sea la buscada*)
- Obsesión por los detalles (*Cumplir con la filosofía MAS*)
- Innovación (*Lo Nuevo*)
- La cocina como ícono y emblema. (*El Centro*)
- Calidad en lo que hacemos (*Lo Fundamental*)

4. SERVICIOS AL FRANQUICIADO

I. APROBACION DE LA UBICACIÓN

Si bien la selección del local donde operara la franquicia de LA CABRERA, es responsabilidad del Franquiciado, contara con el asesoramiento del equipo de especialistas para definir la locación más apropiada y que garantice el éxito del negocio.

Para poder iniciar la obra de adecuación del local donde operara su franquicia, dicha locación deberá contar con la aprobación formal y previa del franquiciante.

II. ARQUITECTURA Y DISEÑO DE LOCALES

En el presente documento encontrara todas las especificaciones de diseño y lay-out que identifican a los locales de LA CABRERA, junto con el detalle de equipamiento necesario para la operación, mismas que le permitirán a su equipo de profesionales, desarrollar el Proyecto de Obra de adecuación del local aprobado.

Por su parte, LA CABRERA, realizara la aprobación del proyecto así como la auditoría del proceso de obra. Para dar inicio a la operación, una vez finalizada la obra, requerirá la aprobación de LA CABRERA.

III. VALIDACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

Previo al inicio de las operaciones, en base a estudios de la zona a instalar la franquicia y la experiencia de LA CABRERA, se realizara un análisis conjunto para validar la viabilidad económica del modelo de negocio, en base a las siguientes variables:

- Inversión estimada
- Ventas proyectadas
- Estructura de personal
- Estructura de costos

IV. PROPUESTA GASTRONÓMICA – SELECCIÓN DE PROVEEDORES

El menú será el mismo en todos los locales LA CABRERA.

En la Plataforma KAWYR encontrara todas las recetas aprobadas, entre las cuales podrá elegir variantes de platos, postres y acompañamientos si por cuestiones estacionales (faltante de producto) no pudiera producir alguno de los platos de su menú.

Siempre se debe respetar la variedad de técnicas calientes (8) y frías (6 más la ensalada del día).

MCO – I - Franquiciado

Se contemplara una variación de la carta que no supere el 10% de la propuesta gastronómica total (incluyendo platos, acompañamientos, saldas y/o técnicas de cocina) si por cuestiones comerciales se justificara introducir algún producto importante en la cultura local de donde opere la franquicia. Estos cambios, deberán ser aprobados previamente de LA CABRARA, para lo cual deberá presentar la receta y foto de la presentación del plato.

4) PROVEEDORES

El franquiciado estará a cargo de la selección de todos los proveedores locales de productos y servicios. Para la selección de proveedores es necesario considerar:

- Calidad de producto
- Términos comerciales (precio, descuentos, plazo de pago)
- Cumplimiento y capacidad de abastecimiento

Para los productos críticos, CARNE Y PAN, LA CABRERA deberá dar su aprobación. LA CABRERA trabaja exclusivamente con carne Angus certificada.

En caso de detectar falencia en la calidad de cualquiera de los insumos en las auditorias, LA CABRERA podrá exigir el cambio del proveedor.

V. CAPACITACIÓN INICIAL Y PERMANENTE

1) CAPACITACION INICIAL

Previo a la inauguración de la franquicia, LA CABRERA dictara un programa de capacitación integral para el equipo de trabajo del Franquiciado, con el siguiente esquema:

Etapa I – Capacitación Teórica

Duración: 40 hs – 2 semanas

Lugar: virtual

Puestos intervinientes: Todos.

Etapa II – Capacitación Práctica de la mano de un monitor referente por sector

Duración: 60 hs – 3 semanas

Lugar: Palermo - Buenos Aires

Evaluación

Puestos Intervinientes: líderes de cada área

- Franquiciado
- Encargado
- Camarero (líder de salón)
- Jefe de cocina
- Parrillero

Etapa III – Capacitación Pre-apertura

Duración: 40 hs – 2 semanas

MCO – I - Franquiciado

Lugar: Local Franquiciado

Asistencia de parte de 1 referente de cocina y 1 referente de salón.

Puestos intervinientes: Todos.

Etapa IV - POST- APERTURA

Duración: 80 hs – 1 mes

Lugar: Local Franquiciado

Asistencia de parte de 1 referente de cocina y 1 referente de salón.

Puestos intervinientes: Todos.

2) PROGRAM DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DE ATENCION

Nº	Eje temático	Contenidos
6	Las operaciones	<ul style="list-style-type: none">▪ La apertura: Recorre el local, limpieza, orden▪ La Producción: MP, insumos▪ Recepción y Control: AA y BB - Proveedores▪ Despacho: Recorrer el salón, quality check▪ Cierre del despacho: Stock. Desperdicios▪ Cierre: Cierre de cajas, limpieza, etc.
7	El Cliente	<ul style="list-style-type: none">▪ Atención al cliente - Las personas primero▪ Quejas y reclamos▪ El servicio▪ Las relaciones▪ Video 3 y 4▪ Ejercicio 1, 2 y 3
8	La dirección	<ul style="list-style-type: none">▪ El proceso de dirección▪ Las metas▪ La autoridad▪ Nuestras responsabilidades▪ Habilidades del Gerente▪ Claves para el éxito de la supervisión
9	La Gestión	<ul style="list-style-type: none">▪ RRHH: contratación, capacitación, etc.▪ Suministros: compras, inventarios, costos, etc.▪ Calidad: estándares, auditorías internas, etc.▪ Seguridad Alimentaria: prevención de accidentes, BPM, etc.
10	Registros y Controles	<ul style="list-style-type: none">▪ Planilla de horarios y francos▪ Distribución de plazas - plan de tareas▪ BEO - Hoja de funciones - plan de reservas▪ Orden de trabajo - mantenimiento▪ Stock fijo y reposición▪ Caja: planillas, comandas, pago, etc.

3) CAPACITACIÓN PERMANENTE

Al menos 2 veces al año. LA CABRERA brindará capacitaciones de actualización en las temáticas que considere necesarias, para todos los empleados. Las mismas serán de cumplimiento obligatorio y se desarrollará de forma virtual.

Asimismo, si alguno de los puestos referentes rotara, la persona que ocupe ese puesto, deberá cumplir el programa de capacitación inicial, sujeto a disponibilidad del Franquiciante.

VI. ASISTENCIA CONTINUA – VISITAS DE SUPERVISIÓN

LA CABRERA designará representantes que trabajaran con los franquiciados para asistirlos en el cumplimiento de sus objetivos. Se realizarán visitas periódicas de auditoría y comunicaciones continuas para responder consultas o inquietudes.

1) SOFTWARE

Para poder asistir al franquiciado al alcanzar el máximo nivel de rentabilidad en sus operaciones, LA CABRERA necesita contar con información real. Los sistemas son los medios más ágiles para transmisión de información en tiempo real, de una parte importante de un negocio.

LA CABRERA ha desarrollado 3 plataformas para el intercambio de información con las franquicias:

1. KAWYR: es la plataforma a través de la cual el Franquiciado accederá a todas las recetas aprobadas y vigentes. Allí también encontrará el Manual de Operaciones.
2. AIMANAGER: es la aplicación que se utilizara para las auditorías y otros check lists como el de Apertura.
3. BI (Business Intelligence): es la plataforma utilizada para el análisis de indicadores de gestión. Si bien LA CABRERA no exige un Software de Gestión específico, previo a la contratación, el Franquiciado debe asegurarse que el software elegido sea compatible con la plataforma de BI y garantizar la conexión automática a la misma.

VII. MARKETING

La Cabrera cuenta con un Departamento de Marketing destinado al diseño de las campañas de comunicación, que prestará servicios de asistencia a toda la cadena.

En Argentina, centralizará la totalidad de las campañas de comunicación, trabajando en conjunto con los franquiciados en la generación de eventos y contenidos locales para incrementar su visibilidad y tráfico.

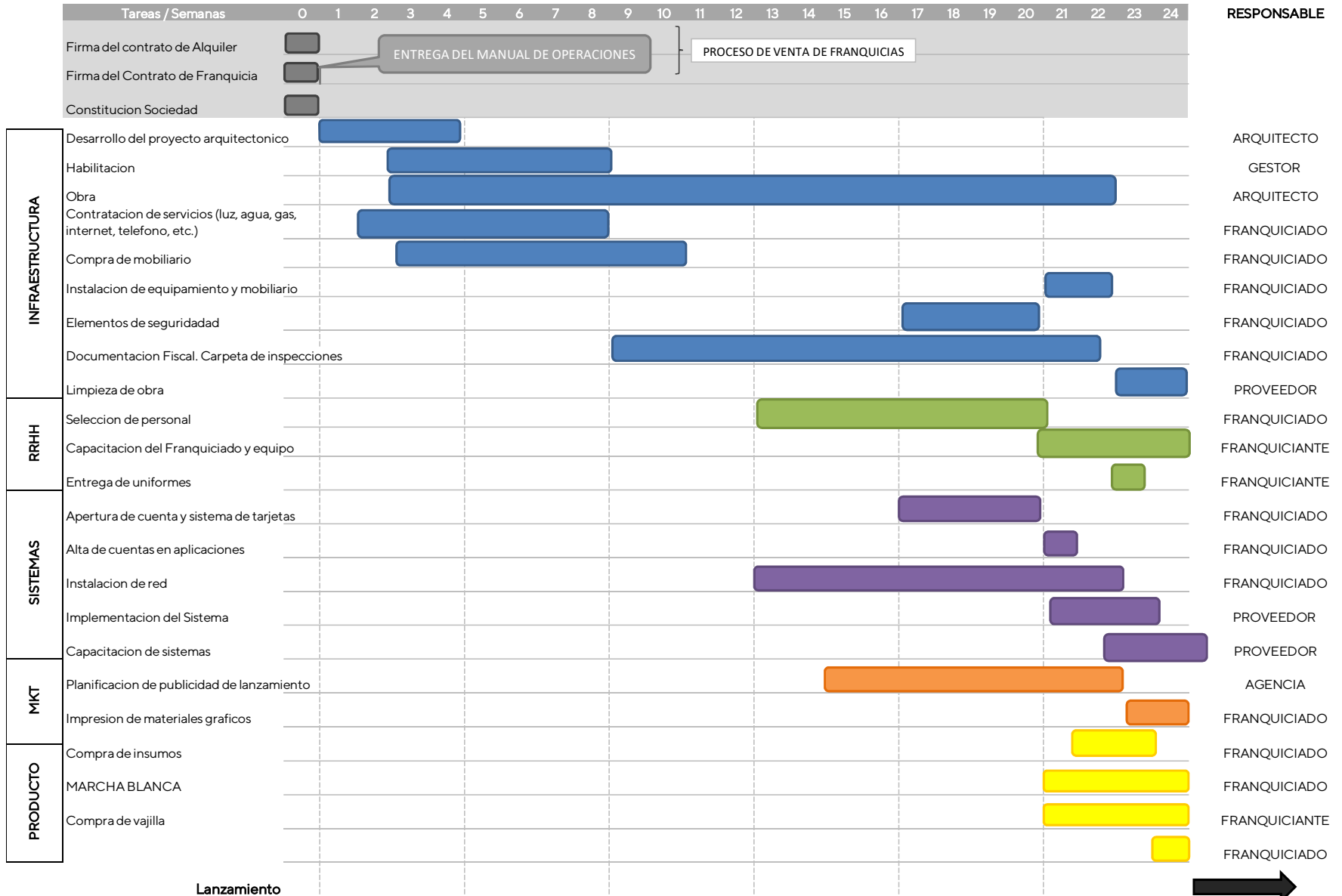
A las franquicias del exterior, se les prestará asistencia permanente, planificando de forma conjunta las campañas, revisando y aprobando las acciones y materiales, y colaborando en el análisis de resultados para lograr mayor eficiencia en las acciones.

VIII. CRONOGRAMA DE APERTURA

A partir de la firma del contrato de Franquicia, el equipo de LA CABRERA trabajará en conjunto con el Franquiciado en la elaboración del plan de apertura, a partir del cual se coordinara todas las tareas necesarias para la Puesta en Marcha de las franquicias, y así lograr una apertura exitosa y coordinada, optimizando los tiempos.

Los tiempos del proceso van a depender de los plazos para la obtención de permisos, el estado edilicio del local donde operara la franquicia, la demora de los proveedores para la entrega de equipos, entre otros. A modo de referencia, a continuación se presenta un cronograma con todas las tareas y responsabilidades involucradas en el proceso de Puesta en Marcha de una franquicia.

PROCESO DE PUESTA EN MARCHA DE FRANQUICIAS



5. ARQUITECTURA

PROCEDIMIENTO PARA LA ADECUACION DE LOCALES

Esta sección del Manual de Operaciones, describe todas las especificaciones técnicas (arquitectura, instalaciones, decoración, etc.) que se deben respetar en los locales para reflejar la imagen y ambiente de LA CABRERA.

Nuestro departamento de arquitectura acompañara a los Franquiciados en todas las etapas para lograr los objetivos de manera eficaz y cumplir los plazos establecidos en el contrato.

Dichas etapas son:

1) FASE DE INICIO. APROBACIÓN ANTEPROYECTO.

- Luego de aprobada la ubicación de la franquicia, el Franquiciado deberá seleccionar un arquitecto con experiencia en locales Gastronómicos y un gestor que verifique los requisitos de habilitación en la región donde va a operar la franquicia.
- El franquiciado deberá Informar el responsable de obra y los medios de contacto y, si fuese otra persona, el responsable de cumplir con el envío de la documentación e informes de avance de la obra.
- El arquitecto del franquiciado deberá entregar para su aprobación al departamento de arquitectura de LA CABRERA, un layout de todas las plantas (nivel de anteproyecto) que forman el inmueble y el/los renders, realizado en base a los lineamientos del presente manual.
- Una vez aprobado el anteproyecto por el departamento de arquitectura, se avanzará a la siguiente etapa.

2) FASE DE PLANIFICACIÓN Y DISEÑO. DESARROLLO DEL PARA SU APROBACIÓN.

- En la siguiente etapa se deben entregar los planos de obra (arquitectura, instalaciones, etc.), planos de sectores de cocina, detalles de mobiliario fijo, layout definitivo, cartelería. Esto se presentará en planos en formato pdf que serán evaluados para su desarrollo y evaluación por el departamento de arquitectura. Pudiendo requerir las modificaciones y ajustes necesarios al fin de lograr la aprobación del proyecto.
- Documentación requerida:
 - Planos (plantas, cortes y elevaciones) y fotografías.
 - Lay-out de cocina (listado de equipos)
 - Renders interiores y exteriores.
 - Cartelería interior y exterior.
 - Memoria y especificaciones técnicas (cumpliendo los requerimientos indicados en el manual de la marca).
 - Listado de materiales (para la revisión) tanto de obra como de terminaciones.
 - Datos de los intervinientes.
 - Listado de normativas vigentes en cada lugar.
 - Cronograma de Obra (deben figurar todas las actividades más relevantes, así como la fecha de entrega de muestras de materiales y entrega de proyectos de instalaciones) Se actualizará cada vez que se apruebe una prórroga o se

apruebe una mejora o modificación que lleve implícito el aumento o modificación de plazos.

3) FASE DE CONSTRUCCIÓN. SUPERVISIÓN DE OBRA.

- Durante la obra se solicitará una revisión quincenal fotográfica para corroborar el estado de avance de la obra como así los detalles y cumplimientos de la documentación enviada y se ajustaran o solucionar cualquier consulta, necesidad o inconveniente que surja de la obra, todo este proceso debe quedar documentado (modificando planos y/o realizando nuevos planos de detalles).
- Las modificaciones al proyecto original deberán ser informadas y aprobadas por el departamento de arquitectura antes de su realización.
- Se deberá enviar un informe del estado de la obra mensualmente (aclarando si las hubiere las modificaciones realizadas durante el plazo al plano original). Se deberá también informar cómo va el estado de compra de materiales y el estado de los procesos realizados y los próximos a realizar.
- Todas las mejoras o modificaciones producidas en obra deben quedar documentadas.

4) FINAL DE OBRA. ARCHIVO DE DOCUMENTACIÓN.

- Una vez terminada la obra se entregarán los planos finales de obra. Incorporando las modificaciones que hayan surgido en el desarrollo de la obra.

CARACTERISTICAS DE AMBIENTE DE LOS LOCALES

Las siguientes especificaciones son una descripción general de las características estéticas de los locales de la cabrera. Su aplicación dependerá de las reglamentaciones y aprobaciones de la autoridad competente local en cada sitio, y será supervisada y sujeta a aprobación por el departamento de arquitectura y ambiente de LA CABRERA.

El concepto general de ambientación resulta en un espacio cálido, algo cargado, con cierta caoticidad, iluminado cálidamente, preponderando la puesta en valor de locaciones antiguas, acentuada con elementos de decoración retro. En la medida de lo posible se ubicará la parrilla como centro visual del salón.

1. Paredes interiores de los locales.

- a)** Boiserie de madera natural o producto similar (PVC/WPC) el cual deberá ser aprobado por el departamento de arquitectura, machimbrada de 1"x4", hasta altura 1,20m.

Se puede agregar como opción iluminación LED Luz Cálida de 2700K colocada con perfil de Aluminio embutido símil Atrim (3945) por detrás de la moldura de terminación superior de la boiserie. En caso de utilizar esta opción, prestar especial atención a la instalación de la misma no dejando espacios huecos entre la misma y la pared, por cuestiones de higiene (rellenar los espacios entre el revestimiento y la pared, por ejemplo, con Telgopor de alta densidad).

- b)** El resto de la altura de la pared, desde la terminación de la boiserie, hasta el cielorraso, se prefiere el ladrillo visto enrasado en la mayor cantidad de sectores

MCO – I - Franquiciado

posible (se debe aplicar un recubrimiento protector al ladrillo natural sin alterar su aspecto, pero evitando que se desgrane y/o forme polvo), obtenido de picar los revoques, o bien de paneles aplicados de poliuretano símil ladrillo.

- c) Donde queda la pared revocada, la misma se pinta de color (SW 6076 Turkish Caffè o RGB para R77/G57/B4). Según forma, materiales originales, iluminación y/o reglamentación local, se puede analizar la utilización de una serie de colores complementarios que al igual que el resto de los ítems deberá ser aprobado por el departamento de arquitectura.

- 2. **Los cielorrasos** se tratan acústicamente con paneles absorbentes ignífugos, que según el caso y criterio del proyectista, quedan a la vista, en todos los casos van en color negro, gris perla o gris grafito y lo que se debe confirmar es la definición de la densidad del mismo según el proyectista y las normativas locales.

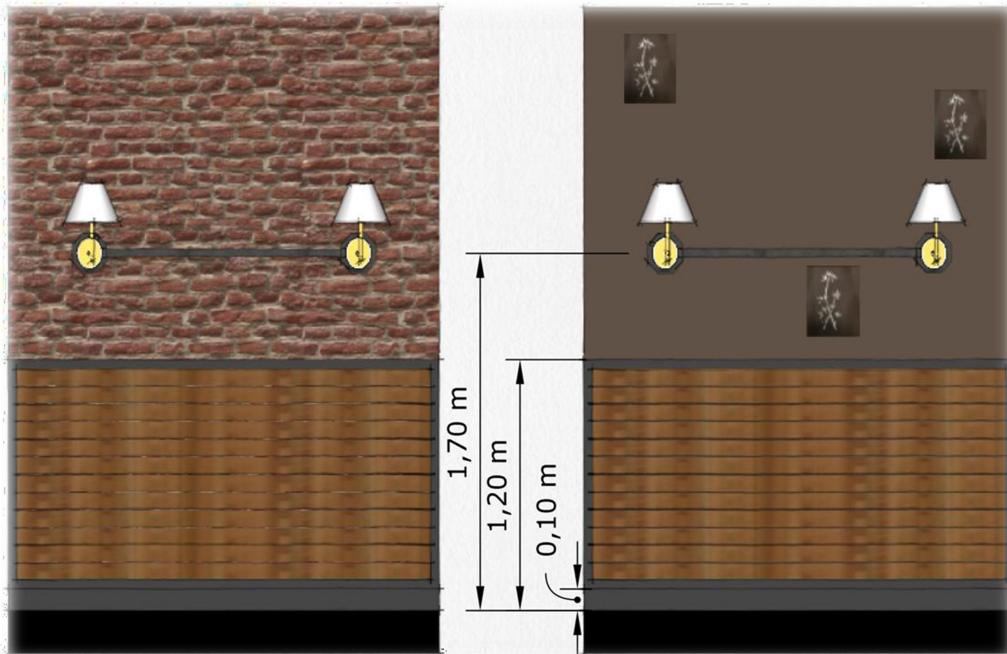
En sectores en los que se quieran categorizarlos, recomendamos el armado de un cielorraso de tirantes de madera natural o símil madera que debe ser analizado por el proyectista y revisado por el departamento de arquitectura, estilo pérgola.

- 3. **Piso**, distintivo de La Cabrera es en damero blanco y negro 20x20 o 30x30 en mosaicos calcáreos terminado con cera o semipulido según reglamentaciones locales. El diseño de la colocación se realizara con un borde perimetral en blanco y negro y de forma romboidal en el centro, el cual se colocará en sectores visibles.

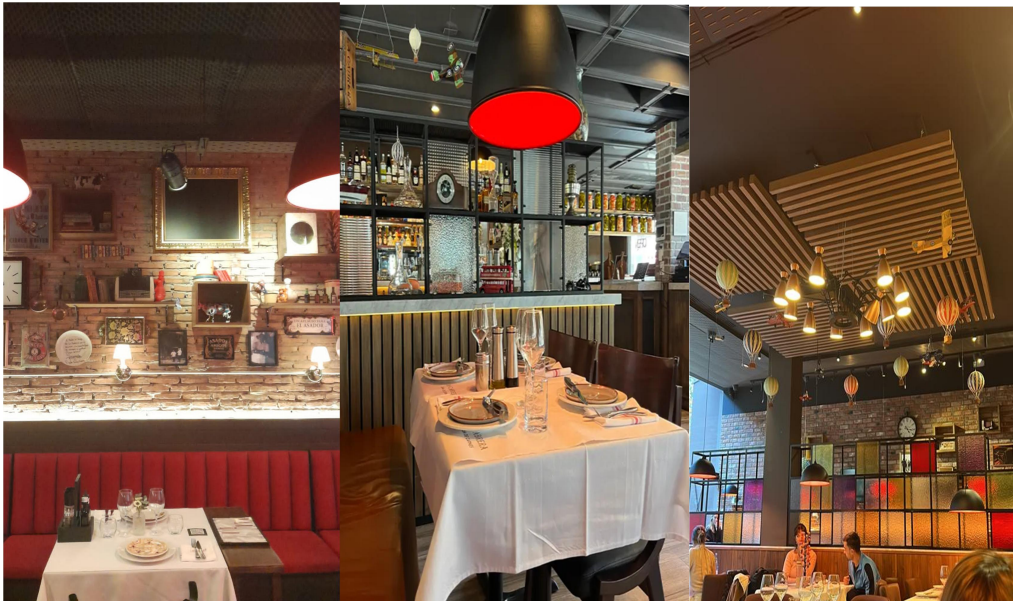
El piso en sectores menos visibles, puede ser cemento alisado o baldosones de cemento color gris o gris plomo con aplicador de sellador que deje el producto en estado natural de 40x60, aproximadamente. Podrá evaluarse la puesta en valor del solado existente cuando así lo amerite, por ejemplo, piso de madera.

4. Decoración interior en paredes

- a) A la altura de 1,70m. va una instalación de cañerías de hierro negro o galvanizado. Las de hierro se debería pintar de color negro mate o gris plomo y las galvanizadas se pueden dejar a la vista, y cajas exteriores destinada a la colocación de iluminación con artefactos tipo velador con pantallas color natural para iluminación de las mesas perimetrales.



- b) **Objetos móviles colgantes**, Se considera un hecho importante e indispensable dentro de la ambientación, la instalación de objetos móviles colgando del cielorraso en todos los sectores del local, como ser: mini globos aerostáticos, paraguas invertidos, aviones, elementos de cocina etc.
- c) Otros elementos esenciales en la decoración son: los platos firmados con agradecimientos de clientes en marcadores de colores, pantallas LED enmarcadas con reproducciones de canales de cocina o videos institucionales y la gráfica de la vaca con los cortes de carne.
- d) Elementos complementarios: objetos antiguos de todo tipo en estantes y cubos de madera, elementos alusivos a Buenos Aires, cuadros de artistas locales en exposición, gráficas corporativas, cuadros con notas periodísticas sobre La Cabrera, cajones de madera de bebidas con la impresión de La Cabrera, pizarrones con sugerencias de menues escritas en tizas de colores. Su disposición es aleatoria tratando de no dejar sectores vacíos.



5. **Instalaciones eléctricas**, estarán a la vista en donde no sea posible embutirlas. En paredes, se instalan por medio de cañería metálica exterior color negro o galvanizadas y en cielorrasos, se instalan en bandeja porta cables.
- e) **Música:** Ambientación en todo el local, reproduciendo playlists de La Cabrera.
- f) **Aire Acondicionado**, La instalación de los conductos pueden ir a la vista también, en color negro y si se utilizan unidades de refrigeración tipo Split system, la unidad interior también va pintada en color negro si es que va sobre cielorraso o en marrón SW 6076 (se especifica mas arriba) si va contra pared, la intención es que se pierda visualmente.
- g) **Iluminación:**
- Spot tipo tacho escenográfico, montado sobre las bandejas pasa cables y puntual.
 - Campanas color Negro Texturado en el exterior con el interior Rojo Malboro de diámetro 45 cm, aprox.
Estas van colocadas a la altura de 1,45 metros del piso y sobre las mesas.
 - Spots exteriores direccionadas a objetos de decoración y en mesas contra la pared, artefactos de pantalla color natural y base color bronce, en línea exterior de cañería de hierro.
En todos los casos la ampolleta dentro de la lámpara, será del tipo luz cálida (3000/2700K)
- h) **Mesas y Sillas** en Salón principal, deberán ser de al menos 3 formas y tamaños variables, por grupos, de modo de evitar un ambiente visualmente monótono.

MCO – I - Franquiciado



Silla de madera con respaldo, asiento tapizado



Silla de madera con respaldo, asiento tapizado







Silla de madera con respaldo, asiento tapizado



Silla de madera con respaldo y asiento tapizado



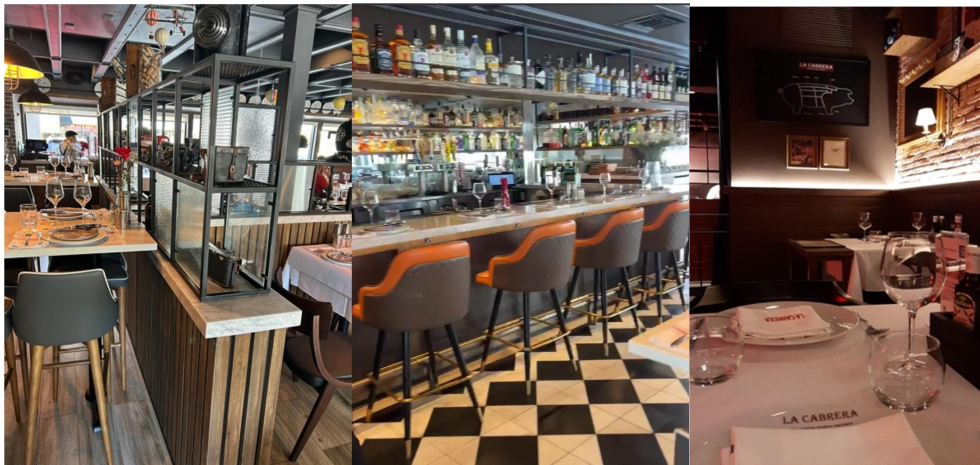
MCO – I - Franquiciado

<p>Mesa de base cuadrada en melamina con base de hierro en color negro</p>	
<p>Mesa de cuatro patas cuadra de 0,80x0,80 mts</p>	
<p>Mesa de arrime con tapa en madera y estructura metálica, se utiliza como complementaria a las mesas</p>	
<p>Sillon tapizado con apoyabrazos en madera</p>	

Banqueta en madera con respaldo tapizada.

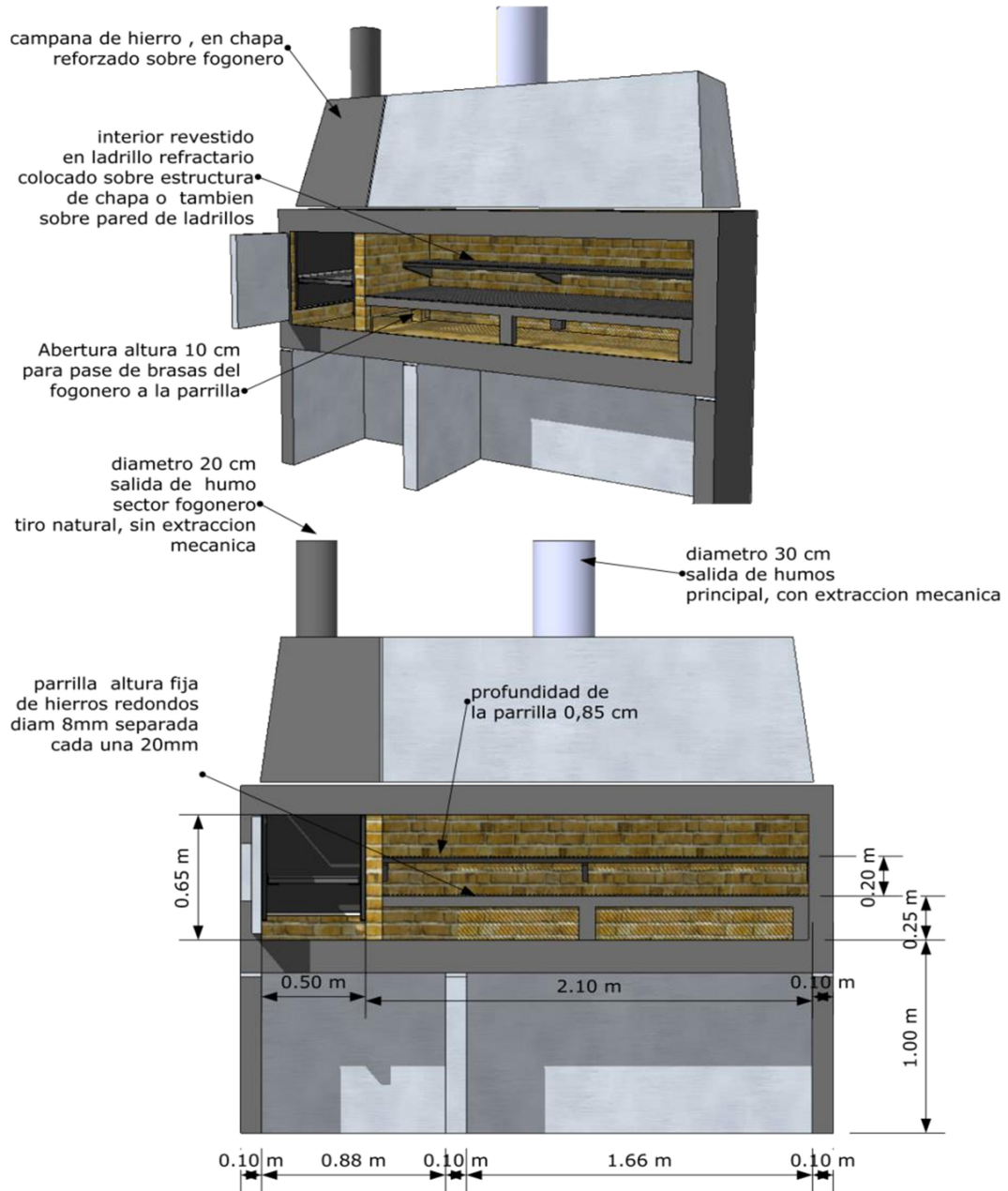


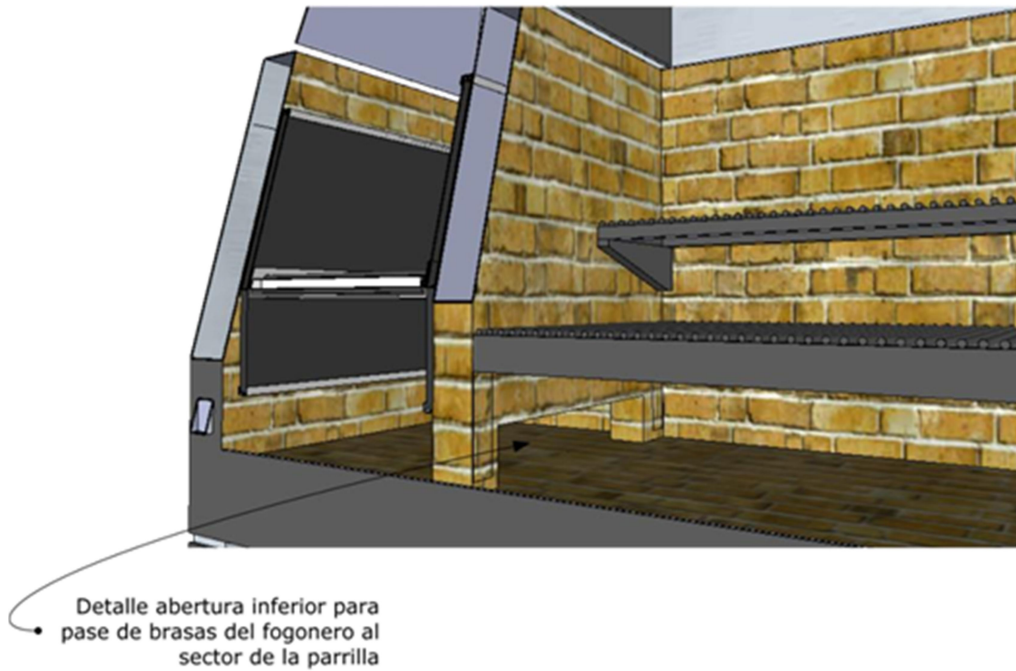
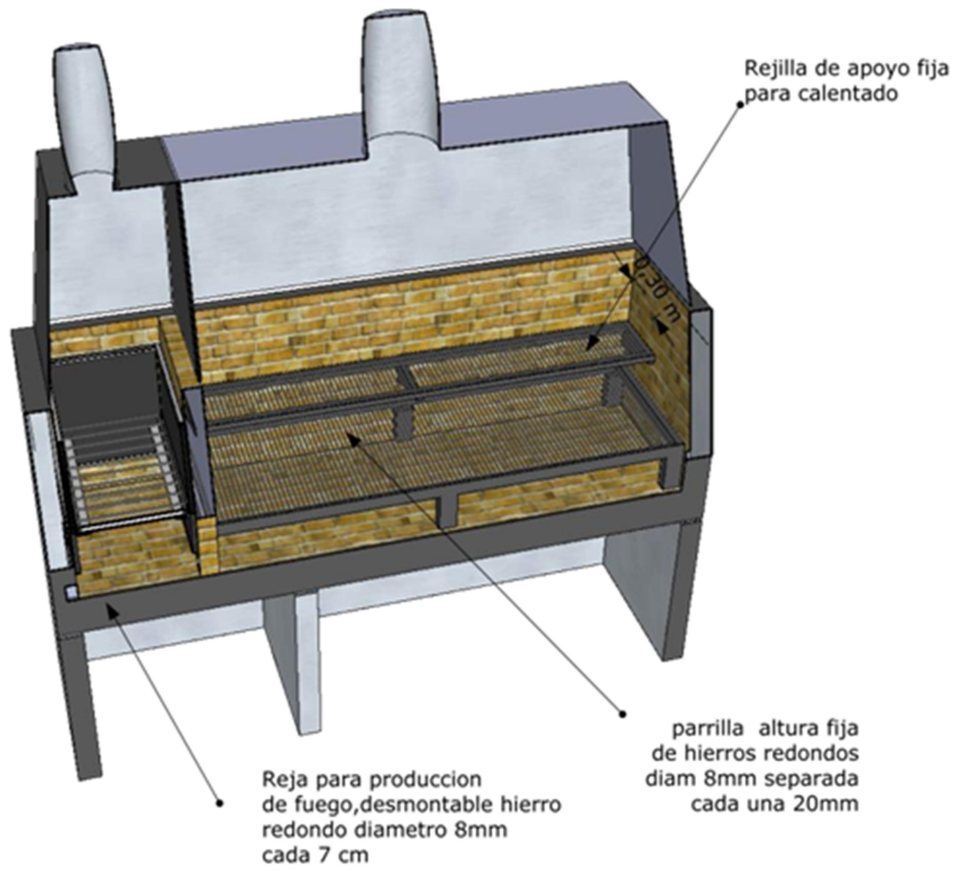
- i) **Paneles de división de salones:** Las divisiones entre distintos sectores internos, si las hubiere, se realizan con paneles de vidrios repartidos de colores y texturas y transparencias variadas, las reparticiones se materializan en hierro Angulo color negro de 25mm aproximadamente.

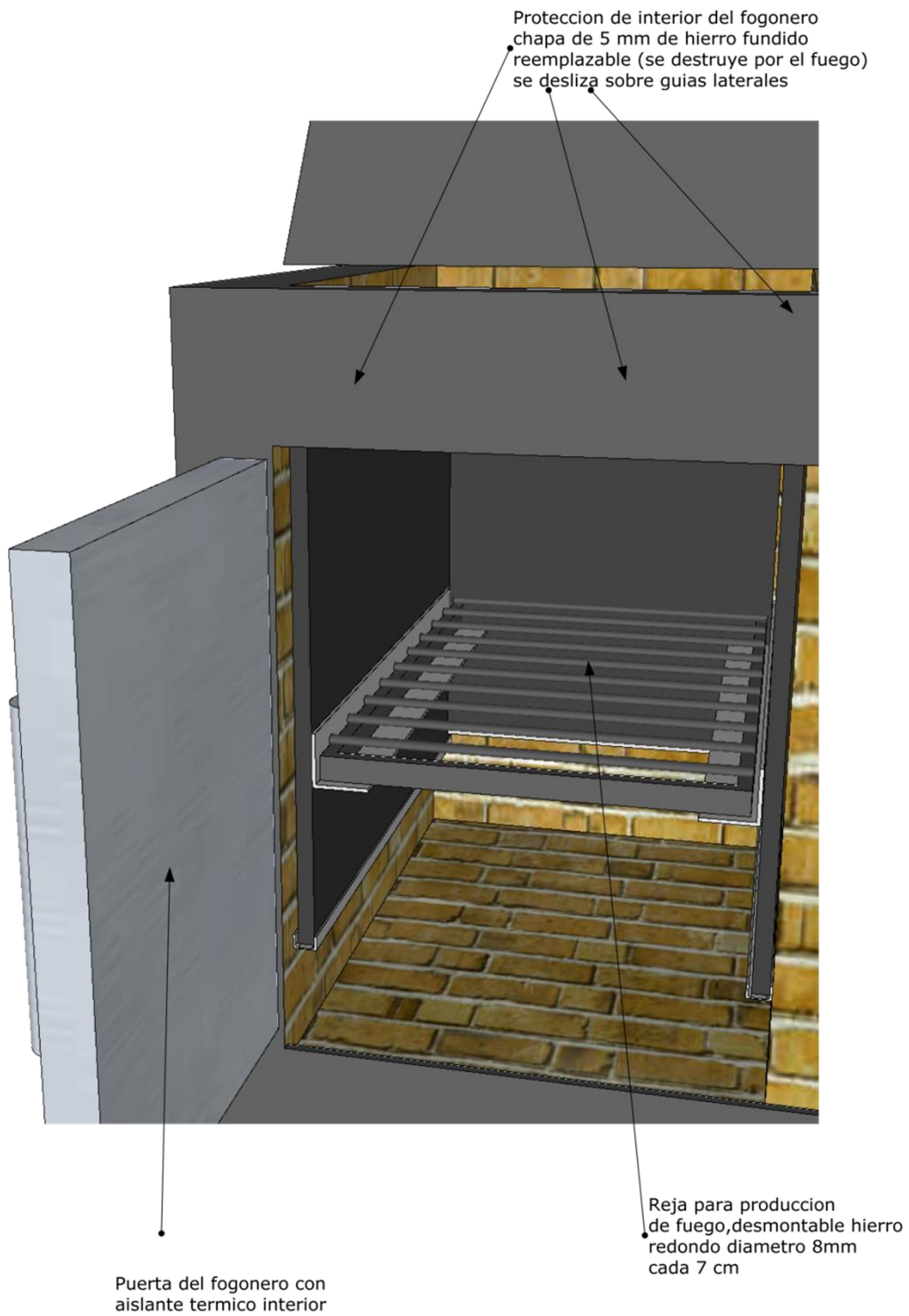


- j) **Barra de despacho en parrilla,** en madera natural o simil madera, con tableros rebajados y con mesada Blancas en Cuarzo, Neolith o Silestone (Neolith (Artic White, Just White o Forn Forest) en Silestone (Blanco Zeus, White Storm)), en la forma que requiera el proyecto.
También se puede usar una sección del mismo o en otro sector, la heladera mostrador de maduración de carnes. Si llevase cierre superior de la barra se sugiere materializarlo con el estilo del mencionado cierre de vidrio repartido. (hierro en color negro mate o gris plomo y vidrio de fantasía)
- k) **Parrilla:** deberá ir revestida en chapa negra con botones de decoración, a continuación, se adjunta un modelo de construcción.

MCO - I - Franquiciado









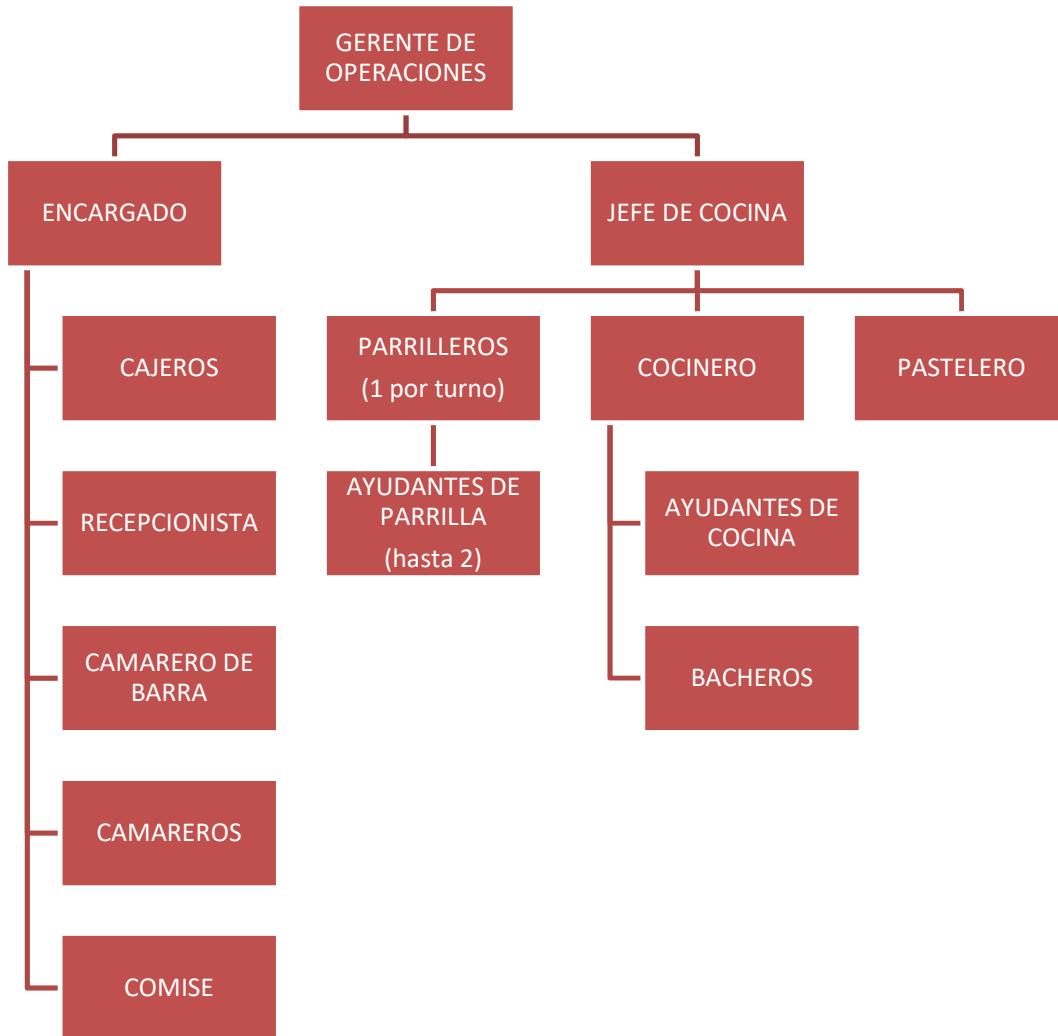
I) Exterior.

- a. **Fachada exterior del local**, siempre que la regulación local lo permita, va en color SW 6076.
- b. **Toldos** negros en las siguientes alternativas de telas screen, vinílica o acrílica, estructura de aluminio color negra y se deberá especificar sistema de apertura motorizada o manual sobre ventanas con detalles en color bronce.
- c. Abundantes masetas con plantas.



6. RECURSOS HUMANOS

I. ORGANIGRAMA DE UN LOCAL LA CABRERA



II. DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS

PUESTO: GERENTE DE OPERACIONES
MISIÓN DEL PUESTO: garantizar los estándares de la experiencia del cliente, a la vez de velar por la eficiencia y rentabilidad de la operación.
REPORTA A: DIRECCION
SUPERVISA A: ENCARGADO DE LOCAL Y TODOS LOS PUESTOS.
RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none">• Coordinación del personal• Implementación de nuevas políticas y procedimientos• Desarrollo de estrategias de promoción• Análisis de gestión operativa y financiera• Coordinación de eventos especiales
TAREAS DEL PUESTO: <ul style="list-style-type: none">• Planificación:<ul style="list-style-type: none">- Desarrollar estrategias competitivas;- Establecer prioridades en la asignación de recursos;- Prever problemas; Crear soluciones alternativas;- Analizar resultados y rentabilidad;- Elaborar planes, presupuestos y sistemas de control;- Apoyar la planificación y organización desarrollada por la dirección;- Anticiparse a cambios del mercado;- Detectar tendencias y modas en la gastronomía;- Análisis y juzgamiento con base en datos;- Prever demanda futura basada en ciclos o estacionalidades;• Coordinación el servicio<ul style="list-style-type: none">- Control de gastos;- Colaborar en el desarrollo de procesos y estándares.- Explicar y acordar la forma de pago;- Promocionar campañas publicitarias;- considerar la contratación de atracciones artísticas;- autorizar descuentos según pautas de la dirección.- Definir y hacer cumplir el plan de seguridad del establecimiento y del cliente;

- Prevenir y solucionar todo tipo de problemas;
- Investigar satisfacción del cliente sobre productos y servicios;
- Verificar el cumplimiento con estándares de calidad de productos y servicios;
- Atender quejas y verificar eficacia de las acciones tomadas.
- Definir directrices para reclutamiento, selección y promoción de personal;
- Establecer política de remuneración y beneficios;
- Promover la capacitación;
- Administrar al equipo;
- Incentivar la cooperación;
- Desarrollar acciones motivadoras.
- Supervisar la puesta en escena del restaurante.
- Observar desempeño del servicio y crear puntos a mejorar.
- Analizar y delegar acciones de mantenimiento.
- Organizar reuniones periódicas.
- Participar en reuniones, eventos y similares. Representar a la organización. Captar clientes corporativos.
- Hacer convenios con empresas e instituciones.

PERFIL REQUERIDO

- ✓ Poseer fluidez verbal en idioma inglés excluyente.
- ✓ Experiencia en gerenciamiento de negocios comparables.
- ✓ Conocimientos:
 - ✓ Liderazgo y gestión de personal;
 - ✓ técnicas de manejo de crisis;
 - ✓ métodos básicos de control contable y gestión financiera;
 - ✓ herramientas de control gerencial, financiero y contable; indicadores económicos para toma de decisiones
 - ✓ sistemas básicos de administración de la producción y de administración de las existencias (stock); principios de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas;
 - ✓ conocimiento básico gastronómico de los productos que se comercializan.
 - ✓ normas de etiqueta en la mesa y en el salón;
 - ✓ enología, espírituosos, bebidas alcohólicas y su servicio;
 - ✓ leyes y regulaciones especiales que aplican al sector de alimentos y bebidas.

HABILIDADES:

- ✓ Comunicación verbal clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- ✓ planificación de corto, mediano y largo plazo;
- ✓ toma de decisiones en situaciones críticas con clientes;
- ✓ raciocinio lógico y verbal;
- ✓ raciocinio numérico aplicado a negocios;

MCO – I - Franquiciado

- ✓ análisis del comportamiento humano e interpretación del lenguaje corporal, en particular, gestual;
- ✓ actuar de forma independiente para acelerar decisiones;
- ✓ relacionarse públicamente con clientes potenciales y reales;
- ✓ capacidad para solucionar conflictos internos;
- ✓ capacidad para evaluar ideas.

PUESTO: ENCARGADO

MISIÓN DEL PUESTO: garantizar la calidad de servicio y atención al cliente.

REPORTA A: GERENTE DE OPERACIONES

SUPERVISA A: CAMAREROS, RECEPCIONISTA, CAJEROS, COMISE

RESPONSABILIDADES:

- Planificación del trabajo
- Participación en la composición del menú
- Coordinar el servicio
- Atender y supervisar la atención al cliente
- Cuidar de la seguridad alimentaria
- Promover ventas
- Velar por la seguridad empresarial y patrimonial
- Asegurar la satisfacción del cliente
- Liderar al equipo

TAREAS DEL PUESTO:

- **Planificación:**
 - Desarrollar estrategias competitivas;
 - Establecer prioridades en la asignación de recursos;
 - Prever problemas y crear soluciones alternativas;
 - Analizar resultados y rentabilidad;
 - Definir distribución de elementos en un ambiente;
 - Apoyar la planificación y organización desarrollada por la dirección;
 - Anticiparse a cambios del mercado;
 - Prever demanda futura basada en ciclos o estacionalidades;
 - Elaborar horarios de trabajo, turno y día libre;
 - Colaborar con la dirección en el establecimiento de precios de venta final;
- **Coordinación del servicio:**
 - Elaborar reportes para la toma de decisión sobre el negocio;
 - Colaborar en el desarrollo de procesos y estándares;
 - Asegurar el cumplimiento del presente manual;
- **Supervisión de la atención al cliente:**
 - Revisar los datos de la reserva;
 - Acoger y recibir al cliente;
 - Investigar preferencias y necesidades;

- Supervisar la seguridad y la recepción de clientes especiales;
- Esclarecer duda sobre el gasto efectuado;
- Explicar y acordar la forma de pago;
- Despedir al cliente e incentivar su retorno;
- **Cuidado de la seguridad alimentaria:**
- Asegurar la aplicación de los procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de alimentos, en la limpieza de utensilios usados y en la higiene y limpieza personal del equipo y del espacio físico.
- **Promoción de ventas:**
- Promocionar campañas publicitarias;
- autorizar descuentos según pautas de la dirección.
- **Cuidado de la seguridad patrimonial:**
- Definir y hacer cumplir el plan de seguridad del establecimiento y del cliente;
- **Apoyo al cliente:**
- Brindar información sobre el establecimiento y los servicios que ofrece;
- aclarar dudas sobre reserva, precio, productos y servicios;
- recibir visitas y clientes especiales;
- **Satisfacción del cliente:**
- supervisar el servicio de atención al cliente;
- investigar satisfacción del cliente sobre productos y servicios;
- verificar el cumplimiento con estándares de calidad de productos y servicios;
- brindar servicio personalizado;
- cuidar de la privacidad y seguridad del cliente;
- efectuar la evaluación final junto al cliente;
- atender quejas y verificar eficacia de las acciones tomadas.
- **Apoyo al equipo:**
- Ayudar al equipo en la atención al cliente;
- supervisar y orientar el arreglo del salón, mesas y utensilios;
- **Liderazgo del equipo:**
- Definir directrices para reclutamiento, selección y promoción de personal;
- promover la capacitación;
- administrar al equipo;
- incentivar la cooperación;
- desarrollar acciones motivadoras.
- Leer libro de encargado de check list y delegar tareas.
- Revisar casilla de correo.
- Supervisar que todo el personal llegue a su horario y estén cubiertas todas las áreas.

- Controlar la limpieza interior y exterior.
- Supervisar la puesta en escena del restaurante.
- Observar desempeño del servicio y crear puntos a mejorar.
- Realizar control de mesas.
- Analizar y delegar acciones de mantenimiento.
- Cerrar reservas de grupos grandes.
- Organizar reuniones periódicas.
- Participar en reuniones, eventos y similares. Representar a la organización. Captar clientes corporativos.

PERFIL REQUERIDO

- ✓ Poseer fluidez verbal en idioma inglés excluyente.
- ✓ Conocimientos:
 - ✓ Liderazgo y gestión de personal;
 - ✓ técnicas de manejo de crisis;
 - ✓ métodos básicos de control contable y gestión financiera;
 - ✓ herramientas de control gerencial, financiero y contable; indicadores económicos para toma de decisiones
 - ✓ sistemas básicos de administración de la producción y de administración de las existencias (stock); principios de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas;
 - ✓ conocimiento básico gastronómico de los productos que se comercializan.
 - ✓ normas de etiqueta en la mesa y en el salón;
 - ✓ enología, espirituosos, bebidas alcohólicas y su servicio;
 - ✓ leyes y regulaciones especiales que aplican al sector de alimentos y bebidas.

HABILIDADES:

- ✓ Habilidades comunicativas
- ✓ planificación de corto, mediano y largo plazo;
- ✓ toma de decisiones en situaciones críticas con clientes;
- ✓ Buenas relaciones interpersonales
- ✓ Iniciativa
- ✓ relacionarse públicamente con clientes potenciales y reales;
- ✓ Capacidad de liderazgo
- ✓ capacidad para evaluar ideas.

PUESTO: JEFE DE COCINA

MISIÓN DEL PUESTO: Garantizar los estándares del servicio de alimentos.

REPORTA A: Gerente de Operaciones

SUPERVISA A: Cocina, Pastelería, Barcha y Parrilla.

RESPONSABILIDADES:

- Control de personal.
- Formar al personal.
- Buscar acciones de mejora.
- Control y seguimiento bromatológico.
- Coordinar las tareas diarias del personal de cocina
- Supervisión el despacho de comida y la barcha.
- Armado de los pedidos de mercadería.
- Supervisión de las compras de mercadería.
- Control de ingreso de mercadería
- Realizar informe a gerencia.

TAREAS DEL PUESTO:

- Capacitar al personal
- Asignar diariamente las tareas dentro de su área
- Controlar los stocks de productos y mercaderías
- Revisar de los pedidos de mercadería
- Supervisar el despacho
- Verificar el funcionamiento de los equipos de frío
- Controlar el cumplimiento del check list de tareas de cada puesto

PERFIL REQUERIDO

- ✓ Proactivo.
- ✓ Experiencia mínimo 3 años en puesto similar.
- ✓ Secundario completo.

HABILIDADES:

- ✓ Persona con ganas de progresar.
- ✓ Persona responsable.
- ✓ Habilidad para el manejo de equipos de trabajo

PUESTO: PARILLERO

MISIÓN DEL PUESTO: Responsable del despacho de parrilla

REPORTA A: Jefe de cocina.

SUPERVISA A: Ayudante de parrilla.

RESPONSABILIDADES:

- Asegurar el correcto procedimiento
- Realizar limpieza diaria del puesto de trabajo.
- Realizar check list y control de stocks
- Informar de faltantes y desperfectos en sector de trabajo.
- Despacho de servicio.

TAREAS DEL PUESTO:

- Mise en place de parrilla
- Limpieza del sector
- Despacho de parrilla
- Control de stock de mercadería
- Descarga de mercadería
- Armado del stock de la pre-producción previo al servicio (carne, pollo, chorizo, provoleta, etc.)

PERFIL REQUERIDO

- ✓ Proactivo.
- ✓ Experiencia mínimo 3 año en puesto similar.
- ✓ Secundario completo.

HABILIDADES:

- ✓ Persona con ganas de progresar.
- ✓ Persona responsable.
- ✓ Organizado
- ✓ Flexibilidad /adaptabilidad
- ✓ Capacidad para trabajar en equipo

PUESTO: AYUDANTE DE PARRILLA

MISIÓN DEL PUESTO: Asistir al parrillero en el despacho.

REPORTA A: Parrillero.

SUPERVISA A: -.

RESPONSABILIDADES:

- Correcta preparación de la mise en place y despacho del puesto asignado.
- Realizar limpieza diaria del puesto de trabajo.
- Realizar check list y control de stock.
- Informar de faltantes y desperfectos en sector de trabajo.

TAREAS DEL PUESTO:

- Aprender las técnicas de preparación de los platos del menú de parrilla
- Asistencia en el mise en place del sector
- Colaborar en el control de mercadería
- Descarga de mercadería

PERFIL REQUERIDO

- ✓ Proactivo.
- ✓ Experiencia mínimo 1 año en puesto similar.
- ✓ Secundario completo.

HABILIDADES:

- ✓ Persona con ganas de progresar.
- ✓ Persona proactiva.
- ✓ Responsable

PUESTO: COCINERO

MISIÓN DEL PUESTO: Coordinar la cocina y el despacho de platos calientes y postres

REPORTA A: Jefe de cocina.

SUPERVISA A: Ayudante de cocina.

RESPONSABILIDADES:

- Correcta preparación de la mise en place de cocina caliente.
- Realizar limpieza diaria del puesto de trabajo.
- Realizar check list y control de mercadería.
- Informar de faltantes y desperfectos en sector de trabajo.
- Despacho de servicio.

TAREAS DEL PUESTO:

- Producción de los platos respetando fielmente las recetas
- Mantener el orden de alimentos y utensilios del sector
- Respetar las normas de seguridad e higiene

PERFIL REQUERIDO

- ✓ Proactivo.
- ✓ Experiencia mínimo 3 año en puesto similar.
- ✓ Secundario completo.
- ✓ Estudios gastronómicos

HABILIDADES:

- ✓ Persona con ganas de progresar.
- ✓ Persona proactiva.
- ✓ Capacidad de trabajo en equipo

PUESTO: AYUDANTE DE COCINA

MISIÓN DEL PUESTO: producción en las diferentes plazas respetando las recetas de la marca

REPORTA A: Jefe de cocina.

SUPERVISA A:

RESPONSABILIDADES:

- Correcta preparación de la mise en place y despacho del puesto asignado.
- Realizar limpieza diaria del puesto de trabajo.
- Realizar check list y control de stock.
- Informar de faltantes y desperfectos en sector de trabajo.

TAREAS DEL PUESTO:

- Realizar la mise en place del sector asignado
- Limpieza y preparación de la materia prima.
- Armado de stock pre-producción previo al servicio (lupas y salsas)
- Despacho según puesto asignado.
- Descarga de mercadería
- Limpiar heladeras.
- Acomodar Cámara de verduras.
- Dejar el sector en condiciones para el siguiente turno.

PERFIL REQUERIDO

- ✓ Experiencia mínimo 1 año en puesto similar.
- ✓ Secundario completo.

HABILIDADES:

- ✓ Persona con ganas de progresar.
- ✓ Persona responsable.
- ✓ Proactivo

PUESTO: PASTELERO

MISIÓN DEL PUESTO: Elaborar los postres

REPORTA A: Jefe de cocina.

SUPERVISA A: -.

RESPONSABILIDADES:

- Correcta preparación de la mise en place de pastelería.
- Realizar limpieza diaria del puesto de trabajo.
- Realizar check list y control de mercadería.
- Informar de faltantes y desperfectos en sector de trabajo.
- Despacho de servicio.

TAREAS DEL PUESTO:

- Producción de los postres respetando fielmente las recetas
- Mantener el orden de alimentos y utensilios del sector
- Respetar las normas de seguridad e higiene

PERFIL REQUERIDO

- ✓ Proactivo.
- ✓ Experiencia mínimo 3 año en puesto similar.
- ✓ Secundario completo.
- ✓ Estudios gastronómicos

HABILIDADES:

- ✓ Persona con ganas de progresar.
- ✓ Persona proactiva.
- ✓ Capacidad de trabajo en equipo

PUESTO: BACHERO

MISIÓN DEL PUESTO: garantizar la limpieza de la vajilla y material de cocina como también los sectores de depósitos y áreas públicas.

REPORTA A: Jefe de cocina.

SUPERVISA A:

RESPONSABILIDADES:

- Limpieza de vajilla.
- Limpieza de zonas comunes.
- Informar de faltantes y desperfectos en sector de trabajo.

TAREAS DEL PUESTO:

- Limpieza profunda de la cocina en general
- Limpieza continua de vajilla
- Orden de vajilla y utensilios de cocina
- Descarga de mercadería
- Orden y limpieza del depósito y baños del personal

PERFIL REQUERIDO

- ✓ Experiencia en depósitos o zona de lavado (bacha).
- ✓ Secundario completo preferentemente

HABILIDADES:

- ✓ Persona con ganas de progresar.
- ✓ Persona responsable.
- ✓ Proactivo

PUESTO: PERSONAL DE RECEPCIÓN

MISIÓN DEL PUESTO: Recibir a los clientes y asignar los lugares del salón de manera eficiente

REPORTA A: ENCARGADO DE LOCAL

SUPERVISA A: -.

RESPONSABILIDADES:

- Atender los pedidos de recepción
- Ofrecer productos y servicios
- Confirmar recepción
- Mantener vínculos con intermediarios
- Manejo de conflictos en su área de trabajo
- Operar equipos (handys)
- Asegurar la satisfacción del cliente

TAREAS DEL PUESTO:

- Ajustar los tiempos de solicitud a la disponibilidad;
- Controlar la tasa de ocupación y posible exceso de reservas (overbooking);
- Confirmar los datos, registrar solicitudes, preferencias del cliente y dar recomendaciones específicas.
- Dar información sobre características, ventajas y beneficios, instalaciones, productos y servicios adicionales, disponibilidad, precios, etc.
- Controlar la cantidad de comensales en espera y los tiempos correspondientes
- Manejar y dar solución a problemas presentados por reservas confirmadas que no se presentaron (no show), inconsistencia en la información recibida por el comensal, tiempos de espera y demora.
- Manejo de quejas y posibles conflictos relacionados en su sector y área de influencia.
- Operar teléfonos inalámbricos, computadora, e-mail, en caso de ser necesario.
- Identificar al comensal importante (vip) o con una necesidad especial;
- Anticiparse a las necesidades del cliente;
- Registrar e informar la situación de las reservas o solicitudes especiales;
- Asegurar la privacidad y la información sobre el cliente.
- Limpiar las cartas
- Seguimiento de la lista de espera acorde al cupo disponible del restaurante

PERFIL REQUERIDO

- ✓ Poseer fluidez verbal en idioma inglés excluyente y portugués preferentemente.
- ✓ Técnicas de atención al cliente y de ventas;
- ✓ operación del computador, teléfono y casilla de correo electrónico;
- ✓ técnicas gastronómicas, normas y procedimientos del departamento de recepción;

HABILIDADES:

- ✓ Capacidad de adaptación.
- ✓ Versatilidad
- ✓ Comunicación asertiva y eficiente
- ✓ Pensamiento analítico
- ✓ Iniciativa
- ✓ Trabajo en equipo

PUESTO: CAMARERO DE BARRA

MISIÓN DEL PUESTO: Elaboración y despacho de bebidas.

REPORTA A: Encargado

SUPERVISA A: -.

RESPONSABILIDADES:

- Realizar la puesta a punto (mise en place)
- Preparar las comandas de bebidas
- Cuidar de la seguridad de los alimentos
- Orden y limpieza de su sector

TAREAS DEL PUESTO:

- Realizar el correcto mise en place de barra previo al servicio
- Preparar las bebidas según las políticas de servicio establecidas;
- Aplicar procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de los alimentos y en la sanidad de los utensilios utilizados.
- Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.
- Mantener el uniforme completo y en perfectas condiciones de aseo.

PERFIL REQUERIDO

- ✓ Conocimiento de productos y preparación
- ✓ Estudios en coctelería
- ✓ Experiencia anterior en puesto similar
- ✓ Requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;

HABILIDADES:

- ✓ Comunicación asertiva y eficiente
- ✓ Integración para ejecutar trabajo en equipo;
- ✓ Memoria de largo plazo para recordar detalle de pedido específico o versatilidad
- ✓ Capacidad para transportar pequeños pesos, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo.

PUESTO: CAMARERO

MISIÓN DEL PUESTO: Garantizar la calidad de la experiencia del cliente.

REPORTA A: Encargado

SUPERVISA A: COMISE

RESPONSABILIDADES:

- Realizar la puesta a punto (mise en place)
- Recibir y acomodar al cliente en la mesa
- Servir al cliente a la mesa
- Atender la mesa ocupada
- Actuar como nexo entre el cliente y demás áreas del restaurante
- Cuidar de la seguridad de los alimentos
- Finalizar la atención y recibir el pago
- Asegurar la satisfacción del cliente: Cuidar de la presentación personal

TAREAS DEL PUESTO:

- Realizar montaje de mueblería, mantelería, vajilla, cristalería, cubertería, y menaje menor.
- Dar la bienvenida y recibirlo con una sonrisa
- Identificar una mesa adecuada a la preferencia del cliente o según la reserva y disponibilidad; si lo amerita
- Acomodar al cliente;
- Presentar el menú o carta;
- Informar la disponibilidad de los platos del menú, composición, acompañamiento y cantidad;
- Anotar pedidos;
- aconsejar y orientar al cliente en la elección e incentivar el consumo en la entrada, aperitivo, plato principal, postre y guarnición.
- Informar el tiempo de preparación.
- Servir según las políticas de servicio establecidas;
- ejecutar servicio a la francesa, a la inglesa directo e indirecto, plato servido;
- finalizar plato;
- servir durante la sobremesa, café, aperitivo en general.
- Reponer bebida, cubiertos, vajilla y utensilios;
- limpiar la mesa y retirar lo que no está en uso.
- Entregar y retirar pedidos en la cocina y monitorear su progreso;
- Establecer la conformidad de los platos con lo que fue solicitado;
- Solucionar problemas;

- Determinar prioridades.
- Aplicar procedimientos de higiene y seguridad en la manipulación de los alimentos y en la sanidad de los utensilios utilizados.
- Asegurarse que el cliente desea finalizar el servicio;
- Verificar el consumo;
- Solicitar la cuenta al cajero
- Presentar la cuenta al cliente;
- Aclarar dudas sobre el consumo;
- Acordar sobre la forma de pago;
- Recibir y entregar pagos.
- Anticiparse a la expectativa del cliente;
- acercarse sin haber sido llamado por el cliente;
- investigar la opinión del cliente sobre productos y servicios;
- recibir reclamos e informar al superior.
- Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.
- Mantener el uniforme completo y en perfectas condiciones de aseo.
- Identificar diferencias entre comandas y facturas;
- Atender al llamado en el área de otro camarero;
- Apoyar en la reposición de las mesas, limpieza e higienización del salón, mesa, utensilios y equipos.

PERFIL REQUERIDO

- ✓ Poseer fluidez verbal en idioma inglés excluyente y portugués (preferentemente).
- ✓ Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón;
- ✓ Técnicas para servir bebidas, licores y vinos;
- ✓ Vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas;
- ✓ Funciones y responsabilidades de los diversos servicios de un restaurante;
- ✓ Procedimientos de emergencia;
- ✓ Primeros auxilios básicos;
- ✓ Requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación;
- ✓ Montaje de mesas;

HABILIDADES:

- ✓ Pensamiento analítico
- ✓ Lectura y escritura legible para anotación de pedidos y llenado de formularios;
- ✓ Comunicación asertiva y eficiente
- ✓ Integración para ejecutar trabajo en equipo;
- ✓ Interpretación de lenguaje corporal, en particular gestual;
- ✓ Memoria de largo plazo para recordar detalle de pedido específico o versatilidad
- ✓ Capacidad para transportar pequeños pesos, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo.

PUESTO: COMISE

MISIÓN DEL PUESTO: asistir al servicio en salón

REPORTA A: Encargado

SUPERVISA A:

RESPONSABILIDADES:

- Reposición de elementos necesarios en el salón
- Asistir a los camareros en el servicio de mesa

TAREAS DEL PUESTO:

- Limpieza de cristalería y vajilla para el despacho.
- Conteo y control de stock del mise en place
- Armado de mesas
- Levantar las mesas
- Relleno de saleros y aceites
- Apoyo en el control de servilletas y manteles
- Realizar el stock necesario para el siguiente turno.
- Dejar el sector en condiciones para el siguiente turno.
- Armado / preparación de paneras
- Apoyo en el armado / preparación del deck exterior
- Recibimiento del comensal con paneras y dips
- Realizar el refill en servicio

PERFIL REQUERIDO

- ✓ Buena presencia.
- ✓ Secundario completo
- ✓ Rostro perfectamente aseado, afeitado en caso de hombre y levemente maquillado en caso de mujeres (sin joyería, pircing, etc.)

HABILIDADES:

- ✓ Persona con ganas de progresar.
- ✓ Persona responsable.
- ✓ Ágil / proactivo

PUESTO: CAJERO

MISIÓN DEL PUESTO: control de la caja

REPORTA A: ENCARGADO DE LOCAL

SUPERVISA A: -.

RESPONSABILIDADES:

- Organizar caja
- Abrir y cerrar caja
- Recibir pagos
- Emitir documentos
- Operar equipos
- Asegurar la satisfacción del cliente
- Cuidar de su presentación personal

TAREAS DEL PUESTO:

- Preparar el fondo fijo;
- Organizar dinero, cheque o comprobante de tarjeta de crédito por lote;
- Anotar cantidad, número de cheque y otros datos en formulario específico;
- Organizar formularios, materiales y equipamientos necesarios para el trabajo;
- Cambiar billetes por monedas para facilitar el vuelto;
- Mantener stock de rollo de papel para las maquinas de facturas y las maquinas de tarjeta de crédito;
- Verificar ingresos y egresos de dinero en caja chica para gastos menores.
- Verificar el cierre del turno anterior;
- Calcular el valor total de entrada y salida de dinero en efectivo, cheque y tarjeta de crédito;
- Comparar valores con el registro;
- Verificar datos del reporte diario de caja;
- Enviar documentación para tesorería o contabilidad;
- Verificar cantidad existente en caja.
- Recibir y registrar pagos sea en efectivo, tarjeta de crédito, debito, tarjeta de invitación;
- Verificar autenticidad de moneda extranjera y otras;
- Solicitar autorización de tarjeta de crédito;
- Verificar tarjeta de banco, firma, identidad, entre otros documentos, para chequear veracidad y validez;

- Emitir factura o comprobante de consumo;
- Verificar cálculo de servicios e impuestos e incluir en la factura;
- Controlar emisión y rectificación de factura o comprobante de consumo;
- Emitir reporte de cierre de caja.
- Operar calculadora, máquina de tarjeta de crédito manual o en línea, máquina registradora, computadora, sistema de punto de venta integrado, sistema de punto de venta inalámbrico, teléfono y otros equipamientos utilizados en el servicio de caja.
- Presentar la cuenta cuando sea solicitada;
- asegurar que el valor cobrado está de acuerdo con el pedido;
- tener siempre moneda fraccionaria para los vueltos generados por pagos en relación a las transacciones;
- aplicar descuentos según política de la empresa.
- Cuidar de la higiene personal, uniforme y accesorios que influyen en la apariencia.
- Informar sobre servicios ofertados por el establecimiento en redes sociales;
- Tomar reservaciones y resolver dudas del cliente por teléfono; en caso de ser necesario
- Ayudar al camarero a resolver dudas del cliente sobre la cuenta;
- Realizar actividades de ingreso de datos, completar informes, llevar estadísticas de satisfacción de los clientes;
- Aplicar las técnicas de atención y servicio al cliente.

PERFIL REQUERIDO

- ✓ Procedimientos de recepción y pago de valores;
- ✓ Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento;
- ✓ métodos específicos de control de caja;
- ✓ procedimientos de control de procesos de cobro y cierre de caja;
- ✓ programas informáticos y equipos especializados para punto de venta;
- ✓ principios de contabilidad;
- ✓ técnicas de atención al cliente;

HABILIDADES:

- ✓ Pensamiento analítico
- ✓ Versatilidad
- ✓ Comunicación asertiva y eficiente
- ✓ buena memoria para acordarse de códigos, precios y pedidos;
- ✓ capacidad de estimar cantidad y valor.

III. INDICADORES DE DOTACIÓN DE PERSONAL POR PUESTO DE TRABAJO

El estándar de servicio en LA CABRERA requiere:

$$\begin{array}{r} 6 \text{ camareros} \\ + \\ 2 \text{ comise} \\ \hline 8 \text{ personas de servicio} \\ \text{cada 100 cubiertos} \end{array}$$

Esta dotación es la que se requiere para todos los turnos, por tanto, para definir la cantidad de personal a contratar, se debe considerar, no solo la cantidad de turnos de apertura sino también la cobertura de francos.

IV. UNIFORMES

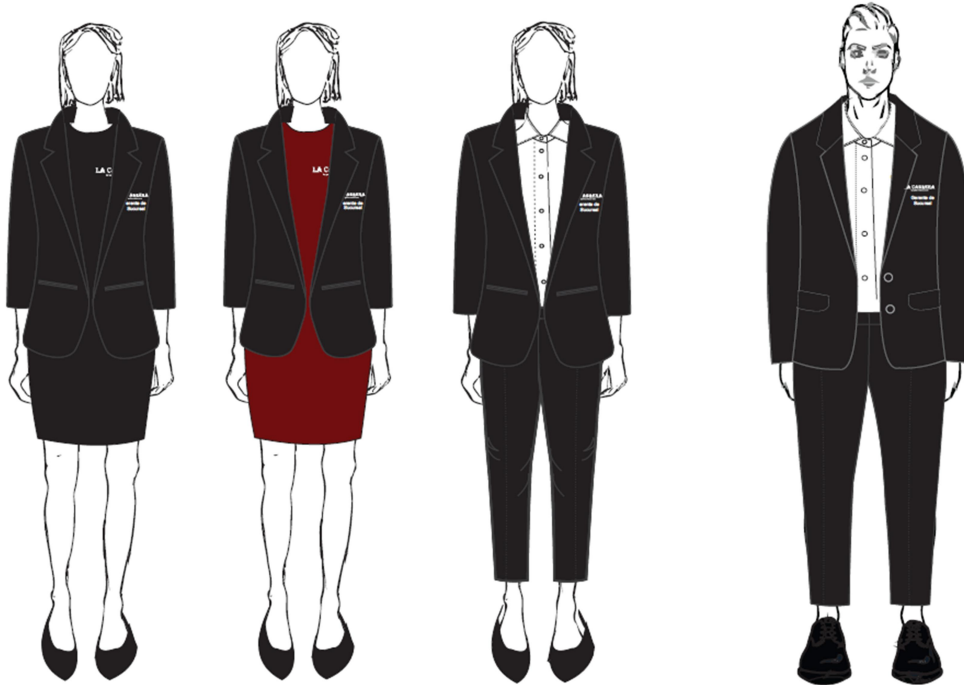
A fin de dar objetividad y neutralidad a la imagen de los empleados, en las franquicias *LA CABRERA* es obligatorio el uso de uniforme.

- El uniforme de cada local será provisto por el Franquiciado a sus empleados.
- Se entregará a cada persona 2 juegos por temporada, es decir, dos veces al año.
- Será responsabilidad del empleado mantener el uniforme en perfecto estado y presentarse siempre a su lugar de trabajo con el mismo limpio.

Especificaciones del uniforme:

GERENTE / RECEPCIÓN

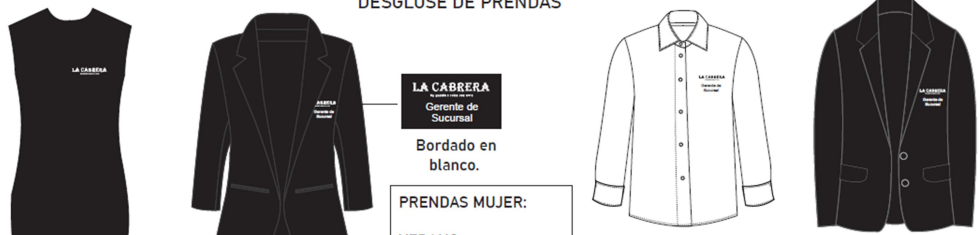
CONJUNTOS COMPLETOS



MCO – I - Franquiciado

GERENTE / RECEPCIÓN

DESGLOSE DE PRENDAS



LA CABRERA
Gerente de Sucursal
Bordado en blanco.

PRENDAS MUJER:
VERANO:
- VESTIDO CORTE JACKIE EN NEGRO CON BORDADO EN BLANCO
- BLAZER NEGRO CON BORDADO EN BLANCO
INVIERNO:
- CAMISA BLANCA CON BORDADO NEGRO
- PANTALÓN DE VESTIR NEGRO
- BLAZER NEGRO CON BORDADO EN BLANCO

PRENDAS HOMBRE:
- CAMISA BLANCA CON BORDADO EN NEGRO
- SACO NEGRO CON BORDADO EN BLANCO
- PANTALÓN DE VESTIR NEGRO

Vestido corte jackie en negro con logo bordado.

Blazer con solapa recta en negro con logo bordado.

Camisa blanca con bordado de logo.

Pantalón corte chino de vestir.

Camisa blanca con bordado de logo.


Pantalón corte chino de vestir.

Saco negro con solapa recta. Bordado de logo.

CAMARERO

CONJUNTO COMPLETO

DESGLOSE DE PRENDAS



LA CABRERA

PRENDAS:
- CAMISA BLANCA CON BORDADO
- PANTALÓN DE VESTIR NEGRO
- DELANTAL DE CUERINA BORDADO CON BOLSILLO
- CORBATA BORDEAUX
- BOINA NEGRA
- ZAPATOS NEGROS

Boina Negra

Corbata Bordeaux

Delantal en cuerina bordado y con bolsillo con tiradores

- Camisa blanca con logo bordado

- Pantalón negro de vestir

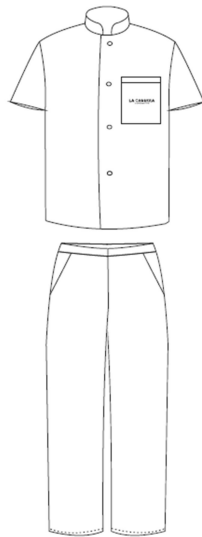
MCO – I - Franquiciado

COCINA / PASTELERO

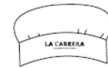
CONJUNTO COMPLETO



DESGLOSE DE PRENDAS



-Chaqueta blanca con logo bordado en negro
-Pantalón blanco



-Sombrero birrete blanco con logo bordado en negro



-Calzado en blanco (zueco en goma)



-Delantal en gabardina

PRENDAS:

- CHAQUETA Y PANTALÓN BLANCOS CON LOGO BORDADO.
- BIRRETE BLANCO CON LOGO BORDADO EN NEGRO
- CALZADO: ZUECO BLANCO
- DELANTAL EN GABARDINA CON BOLSILLOS

BACHERO

CONJUNTO COMPLETO



DESGLOSE DE PRENDAS



-Chaqueta negra con logo bordado en blanco
-Pantalón negros



-Sombrero birrete negro con logo bordado en blanco



-Calzado en negro (zueco en goma)



-Delantal en gabardina

PRENDAS:

- CHAQUETA Y PANTALÓN NEGROS CON LOGO BORDADO.
- BIRRETE NEGRO CON LOGO BORDADO EN BLANCO
- CALZADO: ZUECO NEGRO
- DELANTAL EN GABARDINA CON BOLSILLOS

7. EQUIPAMIENTO NECESARIO

V. EQUIPAMIENTO GASTRONOMICO

1	Horno racional de mesada	1
2	Heladeras bajo mesada 3 puertas	6
3	Cámara positiva 3x 3 mt (mínimo recomendado)	1
4	Cámara negativa 2x 1,5 mt (mínimo recomendado)	1
5	Parrilla de hierro redondo de 8mm (80cmx 200cm mínimo recomendado)	1
6	Parrilla superior para mantener de hierro redondo de 8mm (25cmx 200cm mínimo recomendado)	1
7	Fogonero con puerta de 80cm x 40cm (con comunicación con la parrilla para proveer brasas)	1
8	Estantes de acero inox 2 mts. (o equivalente en mts de distintas medidas)	6
9	Mesada de desbarazo	1
10	Freidora Freymaster o similar de 2 canastos	2
11	Pastera de 2 canastos	1
12	Freezer de pozo (helado y papas fritas)	2
13	Heladera vertical	3
14	Heladera maduradora de carnes a la vista	1
15	Batidora de mesada 3/5lts	1
16	Mixer industrial	1
17	Embasadora al vacío de campana	1
18	Sierra de cinta circular de carnicero	1
19	Baño maría con temperatura controlada (roner)	1
20	Lava vajilla capuchón	2
21	Maquina cortadora de fiambres	1
22	Rebanadora de alimentos (tipo robocup)	1
23	Thermomix	1
24	Anafe 6 hornallas con horno de cero inox	1
25	Pasa platos con resistencia para mantener caliente los platos	1
26	Microondas	2
27	Abatidor	1
28	Roner	1

VI. UTENSILLOS DE COCINA

1	Tabla de corte azul	5
2	Tabla de corte roja	10
3	Tabla de corte verde	5
4	Tabla de corte blanca	10
5	Tabla de corte amarilla	5
6	Batidor de mano 25cm	12
7	Espátulas de goma 25cm	10
8	Cucharas plásticas de 25cm	10
9	Espátulas de acero	10
10	Espumadera de acero	10
11	Espumadera araña	5
12	Pinza de acero	20
13	Sifón	3
14	GN 1:1 15cm	5
15	GN 1:2 15cm	5
16	GN 1:4 15cm	5
17	GN 1:6 15cm	5
18	GN 1:1 10cm	10
19	GN 1:2 10cm	10
20	GN 1:1 5cm	10
21	GN 1:2 5cm	10
22	GN 1:1 3cm	10
23	GN 1:2 3cm	10
24	Olla acero triple fondo 10lt	3
25	Olla acero triple fondo 20lt	3
26	Olla acero triple fondo 50lt	3
27	Soutes de acero triple fondo 1lt	3
28	Soutes de acero triple fondo 3lt	3
29	Soutes de acero triple fondo 5lt	3
30	Sartén de chapa pesada 20cm	6
31	Sartén de chapa pesada 24cm	6
32	Sartén de chapa pesada 28cm	6
33	Tachos de basura con tapa y ruedas 80lts	10
34	Colador de pasta de aluminio 30 cm	2
35	Colador "chino"	3
36	Colador "chino" fino	3
37	Tapper plástico 20 x 30 x10 cm	10
38	Tapper plástico 15 x 20 x 10 cm	10
39	Tapper plástico 10 x 15 x 10 cm	10
40	Cajones plásticos para almacenar en cámara	50
41	Pala para brazas	2
42	Atizador para brazas	2
43	Pisa papas	2
44	Pomo mostacero	20
45	Bolws de acero 20cm	4

MCO – I - Franquiciado

46	Tubo salsero 1lt	2
47	Tubo salsero 3lt	2
48	Tubo salsero 5lt	2
49	Platinas de acero	20
50	Legumbres de acero	20

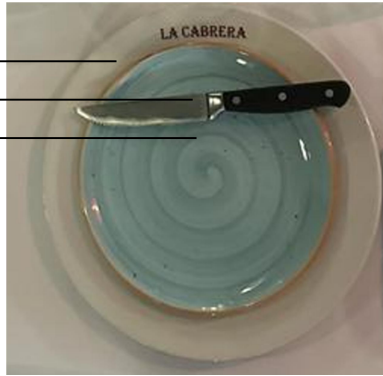
VII. VAJILLA



En este apartado del manual de franquicia se detalla el tipo de vajilla utilizada en las sucursales de La Cabrera, los nombres de los modelos pueden variar según país pero es importante que se respeten los formatos, la calidad, y los materiales descritos.

La vajilla de utilizada en La Cabrera es de líneas puras y limpias con formas suaves y una sencilla elegancia, el diseño de sus alas reforzadas le otorgan gran resistencia para un uso más exigente.

1) VAJILLA


- Plato Principal _____
- Cuchillo de Corte _____
- Plato de Entrada _____



<p>PLATO PRINCIPAL</p>	<p>27 cm</p>		
<p>PLATO DE ENTRADA</p>	<p>21 cm</p>	<p>Celeste</p>	

PLATO DEGUSTACION DE POSTRES	27 cm	Celeste	
PLATO DE POSTRE	15 cm		
BOWL DE MEDIA ENSALADA	15 cm		
BOWL DE ENSALADA COMPLETA	30 cm		



2) CUBERTERIA

CUCHILLO DE MESA	CON SIERRA Y PUNTA	
------------------	--------------------	--



TENEDOR		
CUCHARA		
CUCHARA DE POSTRE		
CUCHILLO DE CORTE DE CARNE	CON MANGO DE MELAMINA	

3) CRISTALERIA






3.1 CRISTALERIA DE MESA



COPA PARA VINO	Tipo Riedel	
COPA PARA VINO BLANCO	Opcional	

MCO – I - Franquiciado

COPA PARA ESPUMANTES	Tipo Flauta	
VASO PARA AGUA	Tipo Copa sin Tallo	

3.2 CRISTALERIA DE BARRA

COPON TRAGOS	
COPON MARTINI	
COPA COGNAC	
COPA DE VINO	
COPA FLAUTA	




VASO CORTO OLD FASHION	
TARRO JULEP	
SHOT	

3.3 CAFETERIA

Aunque generalmente la vajilla para cafetería es proporcionada, al igual que la cafetera, por el proveedor de café, detallamos los aspectos básicos a cubrir para el servicio de café.

El diseño de la vajilla puede cambiar según el proveedor, pero es importante que la vajilla no este rotulada con marcas ajenas a La Cabrera. Lo ideales el rotulo proporcionado en el manual de franquicia en el apartado: Uso de marca.

PLATO PAR TAZA	
TAZA DE CAFÉ	
TAZA DE TE	
TAZA DE EXPRESO	
JARRITO	
TETERA	

AZUCAREROS	
CUCHARAS	
BASE PARA PETIT FOURS	

4) TABLAS DE CORTE

4.1 TABLAS DE CORTE

Las tablas para los cortes están pensadas no solo para transportarlos si no también para mantener la temperatura adecuada de estos conteniendo una platina metálica que se monta caliente sobre la madera, también tiene espacios definidos para las guarniciones que salen con cada corte.

Tomar en cuenta el grosor de la plancha y el diámetro de la base de las cazuelas para hacer los alados en la tabla, por lo general el calado es de 4 cm de profundidad.



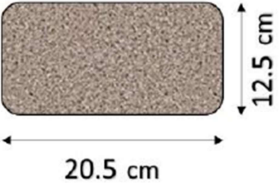
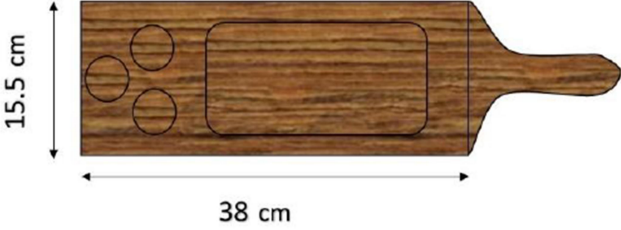

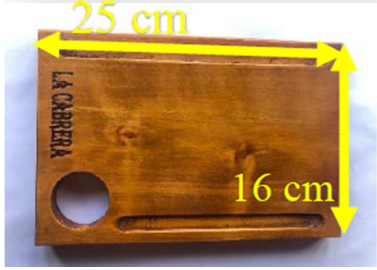

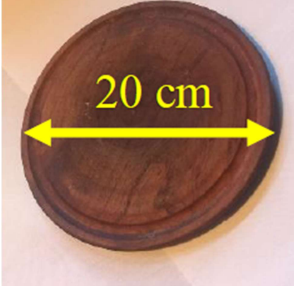
TABLA COMPLETA		
PLANCHA		

TABLA	
CAZUELA	

4.2 TABLAS DE GUARNICIONES

Las tablas de guarniciones se usan para técnicas de cocción calientes y frías o para algunas entradas como las empanadas, la morcilla y el chorizo.

TABLA DE CALENTITOS	
TABLA COMPLETA	
TABLA DE EMPANADAS	



El soporte sobre el que se montan las 8 cazuelas de guarniciones frías junto a la ensalada de cortesía, para ser replicado: El brazo es de metal, mientras que la base es de madera, esta debe estar pulida y sellada para evitar la acumulación de bacterias.

5) CAZUELAS DE GUARNICIONES



Las cazuelas las empleamos para presentar los tres tipos de guarniciones que acompañan los principales, en todos los casos se recomienda el uso de acero o hierro de fundición, evitando el aluminio.


<p>CAZUELAS EN TABLA DE CORTES</p>	<p>Las cazuelas de tablas de cortes son 3 y son las descritas en “4.1 tablas de corte”</p>	
<p>CAZUELAS DE GUARNICIONES CALIENTES</p>	<p>Las cazuelas de Guarniciones calientes son 6, son las que se sirven sobre la tabla de guarniciones y pueden usarse las mismas que se usan para la tabla de cortes, pero hay una de las 6 que es de un tamaño mayor al de las otras 5. En esta es en la que se</p>	

	<p>suele poner el ratatouille, o el pisto manchego, o las berenjenas a la turca etc. Es la guarnición a la que damos un poco mas de protagonismo.</p>	
<p>CAZUELAS DE GUARNICIONES FRÍAS</p>	<p>Las cazuelas de Guarniciones frías son 8, y podemos usar las que se sirven sobre la tabla de guarniciones calientes, también se sirve una ensalada que se presenta en un Shaker de Acero Inoxidable o un bowl pequeño. Todo esto se presenta sobre la tabla.</p>	 
<p>CAZUELA DE PAPAS FRITAS</p>	<p>es más grande que el resto de las cazuelas</p>	

6) SERVILLETAS Y MANTELERIA

La mantelería de La Cabrera esta conformada por dos tipos de manteles. El mantel de tela se usará como base en todas las mesas de salón y terraza, sobre estas se dispondrá un pliego de papel bond sobre cada mesa de manera que quede la totalidad de esta cubierta por papel. La finalidad de esto es poder cambiar el mantel de papel sin tener que cambiar el fondo de tela.

<p>MANTEL DE TELA</p>	<p>la base para vestir las mesas es blanco con composición de algodón y poliéster</p>	
<p>MANTEL DE PAPEL</p>	<p>se utiliza sobre el mantel de tela es un mantel de papel bond de 100 cm x 80 cm Alternativa: 2 individuales de papel que ocupan cada uno la mitad de la mesa, impreso con el diseño de la marca.</p>	

<p>SERVILLETA</p>	<p>trapo tipo repasador francés, blanco con líneas rojas y azules en su borde y Bordada con el logo de La Cabrera según se indica en el manual de Uso de Marca</p>	 <p>The image block contains three photographs. The top photograph is a close-up of the napkin's edge, showing a white fabric with a blue stripe on top and a red stripe below it. The middle photograph shows a white plate with a silver fork on the left and a silver knife on the right. A white napkin is placed on the plate, with the words 'LA CABRERA' embroidered in red. The bottom photograph is similar to the middle one, but the knife has a wooden handle and is placed horizontally across the napkin.</p>
-------------------	--	--

7) COMPLEMENTOS DE MESA

Aparte de los artículos descritos, existen complementos de mesa necesarios y característicos que La Cabrera utiliza en su servicio de mesa. A continuación, se presentan referencias de ellos, pudiendo estos tener leves variaciones en cuanto a materiales o terminaciones, pero su funcionalidad tiene que ser la misma respetando los estilos establecidos por La Cabrera.

<p>SALERO DE MESA</p>	<p>Salero metálico parrillero, 7 cm de diámetro por 10 cm de alto. En este salero se proporciona sal parrillera ó entrefina.</p>	
<p>TRIOLET DE SALES</p>	<p>Es la base hecha de fundición donde se colocan las sales saborizadas que utiliza La Cabrera. Sal provenzal, Sal al Malbec, Sal de ají.</p>	
<p>PIMENTERO</p>	<p>Es importante que los pimenteros sean de tamaño considerable, no menos de 40 cm y se necesita uno por cada 20 mesas aproximadamente. Por lo menos uno en cada estación de mozos.</p>	
<p>CUCHILLO Y TRINCHE PARA CORTE EN MESA</p>	<p>Pensados para que los mozos puedan manipular los cortes en mesas grandes y no tener que estar tan próximos a los clientes, permiten presentar el punto de cocción y servir sin tener que estar a un lado de cada comensal. (40 cm de largo)</p>	

CHUPETINERO

Base donde se colocan chupetines para llevarlo a la mesa cuando se entrega la cuenta al cliente. Es una última sorpresa que La Cabrera le da a sus clientes y al mismo tiempo es un sistema de comunicación para el personal interno, que indica que esa mesa está próxima a ser liberada.



VIII. STOCK INICIAL

	Producto	Rubro	Medida	Cant.
1	Lentejas	ALMACEN	Kg	50
2	Maní	ALMACEN	Kg	10
3	Aceite Girasol Retornable	ALMACEN	Litro	1560
4	Aceite Oliva Bidón	ALMACEN	Litro	105
5	Aceitunas Negras Fileteadas	ALMACEN	Kg	84
6	Aceitunas Negras sin Carozo	ALMACEN	Kg	12
7	Aceitunas Verdes Fileteadas	ALMACEN	Kg	100
8	Aceitunas Verdes sin Carozo	ALMACEN	Kg	12
9	Aceto para Cocina	ALMACEN	Litro	80
10	Aceto Salón	ALMACEN	Litro	24
11	Alcaparras	ALMACEN	Kg	15
12	Arroz Blanco	ALMACEN	Kg	35
13	Azúcar	ALMACEN	Kg	550
14	Barquillos	ALMACEN	Paquete	60
15	Caldo Deshidratado	ALMACEN	Kg	4
16	Cebollitas en Vinagre	ALMACEN	Kg	130
17	Chimichurri	ALMACEN	Kg	4
18	Chocolate Semiamargo	ALMACEN	Kg	96
19	Chocolate Águila	ALMACEN	Kg	20
20	Chupetines Bolsa 240	ALMACEN	Bolsa	240
21	Salsa Demiglase Deshidratada	ALMACEN	Kg	18
22	Dulce de Batata	ALMACEN	Kg	15
23	Dulce de Leche	ALMACEN	Kg	72
24	Garbanzo	ALMACEN	Kg	45
25	Grisines Malteados	ALMACEN	Paquete	384
26	Harina	ALMACEN	Kg	90
27	Jugo de Limón	ALMACEN	Kg	66
28	Kétchup	ALMACEN	Kg	45
29	Mayonesa Hellmans	ALMACEN	Kg	438
30	Mostaza	ALMACEN	Kg	162
31	Mostaza Antigua (Dijon)	ALMACEN	Kg	9
32	Pasas de Uva	ALMACEN	Kg	41
33	Pickles	ALMACEN	Kg	59
34	Pimienta Blanca	ALMACEN	Kg	6
35	Porotos	ALMACEN	Kg	50
36	Sal Fina	ALMACEN	Kg	105
37	Salsa Barbacoa	ALMACEN	Kg	94
38	Salsa Golf	ALMACEN	Kg	99
39	Tomates Secos	ALMACEN	Kg	144
40	Tomate Enlatado	ALMACEN	Paquete	252
41	Galletas Vainillas	ALMACEN	Litro	208
42	Vinagre Alcohol	ALMACEN	Kg	60
43	Café en Grano	ALMACEN	Unidad	54
44	Edulcorante x 400	ALMACEN	Unidad	8

MCO – I - Franquiciado

45	Azúcar en Terron x 1000	ALMACEN	Unidad	4
46	Pan Rallado	ALMACEN	Kg	30
47	Ajíes Trozados	ALMACEN	Kg	55
48	Choclito	ALMACEN	Kg	32
49	Dulce de Leche Repostero	ALMACEN	Kg	80
50	Aceite La Cabrera	ALMACEN	Litro	30
51	Bicarbonato	ALMACEN	Kg	4
52	Azúcar negra	ALMACEN	Kg	2
53	Chocolate Blanco	ALMACEN	Kg	5
54	Morrón Enlatado	ALMACEN	Kg	225
55	Salsa Blanca Deshidratada	ALMACEN	Kg	164
56	Cuscús	ALMACEN	Kg	35
57	Almendras	ALMACEN	Kg	11
58	Pepinos en Vinagre	ALMACEN	Kg	72
59	Fritolin	ALMACEN	Unidad	24
60	Morrón en Balde	ALMACEN	Kg	234
61	Nuez Moscada	ALMACEN	Kg	2
62	Salsa Tabasco	ALMACEN	Litro	1
63	Tomillo	ALMACEN	Kg	3
64	Azúcar Impalpable	ALMACEN	Kg	9
65	jugo Personal x sobre	ALMACEN	Unidad	468
66	Alcohol	ALMACEN	Litro	140
67	Pimetón	ALMACEN	Kg	5
68	Harina Leudante	ALMACEN	Kg	30
69	Harina Faina	ALMACEN	Kg	30
70	Orégano	ALMACEN	Kg	1
71	Gelatina sin Sabor	ALMACEN	Kg	1
72	Dulce de Membrillo	ALMACEN	Kg	15
73	Azúcar en Sobre x 800	ALMACEN	Unidad	2
74	Aceite Oliva Botella	ALMACEN	Litro	12
75	Sésamo Negro	ALMACEN	Kg	2
76	Maíz Frito	ALMACEN	Kg	20
77	Agua	BEBIDAS	Botella Grande	2100
78	Agua H2O de Mesa	BEBIDAS	Botella Grande	6000
79	Coca Cola	BEBIDAS	Botella Grande	3720
80	Coca Cola Light	BEBIDAS	Botella Grande	1272
81	Sprite	BEBIDAS	Botella Grande	528
82	Sprite Zero	BEBIDAS	Botella Grande	648
83	Fanta	BEBIDAS	Botella Grande	240
84	Schweppes	BEBIDAS	Botella Grande	216
85	Cerveza	BEBIDAS	Botella Grande	1440
86	Vinos	BEBIDAS	Botella Grande	
87	Espumante	BEBIDAS	Botella Grande	
88	Nespresso Lungo	CAFÉ	Cápsula	200
89	Nespresso Ristretto	CAFÉ	Cápsula	200
90	Nespresso Decafeinado	CAFÉ	Cápsula	200
91	Nespresso Leggero	CAFÉ	Cápsula	1600
92	Hamburguesas	CARNICERIA	Unidad	720
93	Mollejas	CARNICERIA	Kg	647

MCO – I - Franquiciado

94	Tela (Crepin)	CARNICERIA	Kg	96
95	Riñón	CARNICERIA	Kg	70
96	Pollo	CARNICERIA	Kg	1100
97	Chinchulín de Cordero	CARNICERIA	Kg	47
98	Costillas (Carre)	CARNICERIA	Kg	48
99	Bondiola	CARNICERIA	Kg	180
100	Matambre	CARNICERIA	Kg	204
101	Asado de Tira	CARNICERIA	Kg	685
102	Bife Entero	CARNICERIA	Kg	786
103	Cuadril	CARNICERIA	Kg	203
104	Lomo	CARNICERIA	Kg	972
105	Kobe Cuadril o Roast Beef	CARNICERIA	Kg	111
106	Kobe Ojo	CARNICERIA	Kg	63
107	Morcilla Criolla	CARNICERIA	Kg	33
108	Bife de Chorizo	CARNICERIA	Kg	1750
109	Ojo de Bife	CARNICERIA	Kg	1350
110	Morcillas Vascas	CARNICERIA	Kg	33
111	Chorizo Ligth	CARNICERIA	Kg	400
112	Kobe Bife Chorizo	CARNICERIA	Kg	107
113	Arvejas Congeladas	CONGELADOS	Kg	170
114	Burratas	CONGELADOS	Kg	13
115	Choclo Congelado	CONGELADOS	Kg	225
116	Frutos Rojos	CONGELADOS	Kg	130
117	Papas Bastón	CONGELADOS	Kg	771
118	Papas Españolas	CONGELADOS	Kg	285
119	Brócoli Congelado	CONGELADOS	Kg	38
120	Chaucha Congelada	CONGELADOS	kg	175
121	Papas Canasta	CONGELADOS	Kg	112
122	Aros de Cebolla	CONGELADOS	Kg	89
123	Bastones de Mozarella	CONGELADOS	Kg	96
124	Paleta	FIAMBRERIA	Kg	67
125	Jamón Cocido	FIAMBRERIA	Kg	72
126	Jamón Crudo	FIAMBRERIA	Kg	31
127	Calabresa	FIAMBRERIA	Kg	18
128	Panceta	FIAMBRERIA	Kg	103
129	Hielo	HIELO	Kg	3435
130	Leche	LACTEOS	Litro	888
131	Manteca	LACTEOS	Kg	340
132	Crema de Leche	LACTEOS	Litro	1020
133	Palmitos Enteros	LACTEOS	Kg	240
134	Pulpetas de Búfala	LACTEOS	Kg	64
135	Queso Port Salut	LACTEOS	Kg	37
136	Queso Ahumado	LACTEOS	Kg	15
137	Queso Regiannito	LACTEOS	Kg	16
138	Queso Roquefort	LACTEOS	Kg	31
139	Queso Provoleta	LACTEOS	Kg	450
140	Tapas de empanadas	LACTEOS	Docena	260
141	Charlotte	LACTEOS	Kg	34
142	Queso Barra	LACTEOS	Kg	37

MCO – I - Franquiciado

143	Queso Casancrem	LACTEOS	Pote	228
144	Queso Sardo	LACTEOS	Kg	197
145	Queso Mozzarella	LACTEOS	Kg	5
146	Rollo Papel Aluminio	PAPELERA	Unidad	8
147	Rollo Film	PAPELERA	Kg	6
148	Escarbadientes x 1000	PAPELERA	Unidad	11
149	Sorrentinos	PASTAS	Unidad	800
150	Fusillis	PASTAS	Kg	235
151	Alcauciles Grandes	VERDULERIA	Kg	203
152	Alcauciles Chicos	VERDULERIA	Kg	6
153	Huevos de Codorniz	VERDULERIA	Kg	30
154	Banana	VERDULERIA	Kg	141
155	Ciboulette	VERDULERIA	Kg	25
156	Albahaca	VERDULERIA	Kg	20
157	Endivias	VERDULERIA	Kg	20
158	Papines	VERDULERIA	Kg	60
159	Champiñón	VERDULERIA	Kg	225
160	Frutilla	VERDULERIA	Kg	52
161	Acelga	VERDULERIA	Kg	330
162	Ajos Pelados	VERDULERIA	Kg	80
163	Huevos	VERDULERIA	Docena	1770
164	Perejil	VERDULERIA	Kg	54
165	Cebolla	VERDULERIA	Kg	780
166	Palta	VERDULERIA	Unidad	330
167	Zapallito	VERDULERIA	Kg	346
168	Rúcula	VERDULERIA	Kg	172
169	Kiwi	VERDULERIA	Kg	8
170	Carbón	VERDULERIA	Kg	6385
171	Papa en Bolsa	VERDULERIA	Kg	1520
172	Leña	VERDULERIA	Kg	6390
173	Anco	VERDULERIA	Kg	1620
174	Lechuga	VERDULERIA	Kg	210
175	Cebolla de Verdeo	VERDULERIA	Kg	31
176	Tomates	VERDULERIA	Kg	430
177	Radicheta	VERDULERIA	Kg	220
178	Naranja	VERDULERIA	Kg	126
179	Morrón	VERDULERIA	Kg	34
180	Berenjena	VERDULERIA	Kg	8
181	Zucchini	VERDULERIA	Kg	180
182	Limón	VERDULERIA	Kg	119
183	Tomate cherry	VERDULERIA	Kg	220
184	Manzana	VERDULERIA	Kg	220
185	Repollo	VERDULERIA	Kg	20
186	Ajos Ristra	VERDULERIA	Kg	20
187	Zanahoria	VERDULERIA	Kg	26
188	Berro	VERDULERIA	Kg	5
189	Ananá	VERDULERIA	Kg	2
190	Pera	VERDULERIA	Kg	40
191	Brotos varios	VERDULERIA	Kg	11

MCO – I - Franquiciado

192	Mix de Verdes	VERDULERIA	Kg	147
193	Menta	VERDULERIA	Kg	0.2

8. POLITICA COMERCIAL

IX. POLÍTICA DE PRECIOS

Los precios de cada uno de los productos, se determinan tomando en cuenta una serie de aspectos que influyen en la rentabilidad del negocio, siendo el objetivo principal el sostenimiento de los estándares de producto y servicio que impone LA CABRERA. Algunos de estos aspectos son:

- Costo de la materia prima
 - Estructura de gastos operativos
 - Nivel de precios de la competencia
-
- La fijación de precios incluyendo las promociones, se determina en cada local teniendo en cuenta las condiciones del mercado en el que opera.
 - El franquiciante asistirá a los franquiciados en el análisis de estas variables para determinar la lista de precios óptima en cada mercado.
 - La lista de precios deberá ser presentada al Franquiciante para su revisión y autorización, antes de ser implementada. Del mismo modo, no se podrán implementar cambios de precios sin autorización previa de LA CABRERA.
 - Asimismo, LA CABRERA (franquiciante) exige homogeneidad en las listas de precios para los locales que operen en el mismo mercado, con el fin de no generar competencia interna.
 - Por otra parte, en Argentina, los precios de las franquicias no pueden superar los precios de LA CABRERA Palermo.

X. MEDIOS DE PAGO

Previo al inicio de operaciones, el Franquiciado deberá abrir una cuenta bancaria de uso exclusivo para LA CABRERA, donde se acreditarán los ingresos del negocio y a través de la cual se realizará el pago de las regalías.

Asimismo, es fundamental gestionar la activación de todas las alternativas de medios de pago disponibles: tarjetas de débito y crédito, billeteras virtuales.

9. MARKETING & COMUNICACIÓN

1) SOBRE LA CABRERA

a. Introducción

La marca La Cabrera, es un capital que todos debemos cuidar, tanto desde lo que hacemos, como desde lo que decimos a través de los distintos canales de comunicación. Para ello es fundamental comprender el auténtico espíritu de la marca, que permitirá la generación de contenidos, que fortalezcan el posicionamiento en cada lugar del mundo.

Gastón Riveira, chef, dueño y fundador, se animó a soñar La Cabrera 22 años atrás y a hacerla realidad. Su amor por la gastronomía venció el mandato familiar que lo destinaba a ser abogado. Y decidió crear un nuevo concepto en parrilla, con la carne argentina como su producto central y una particular forma de presentar sus guarniciones y su carta de postres.

La Cabrera es una casa de carnes, que respeta la tradición y la esencia de la familia argentina, rindiendo un orgulloso tributo a la cultura culinaria del Río de la Plata. Todo el recorrido que vivencian las personas, desde que llegan hasta que se van, está pensado para despertar sus sentidos, donde los aromas y sabores del lugar les hacen vivir una experiencia gastronómica única e inigualable.

b. Propósito

Nuestro propósito define quienes somos, hacia donde vamos y como haremos para conseguirlo: misión, visión y valores.

La Cabrera es un concepto de parrilla diferente, una auténtica “casa de carnes” para disfrutar y compartir momentos únicos, creada bajo la impronta e inspiración de su chef y alma mater Gastón Riveira.

Queremos llevar nuestra esencia a cada rincón del mundo, para que toda la gente pueda vivir una misma experiencia, como si estuviera sentada en una mesa de Palermo.

Nuestra excelencia y calidad se ven reflejados en un menú muy cuidado, innovadoras técnicas de cocción, ambiente agradable y familiar, además de un servicio y atención basado en el detalle.

c. Posicionamiento

El lugar que queremos ocupar en la mente de las distintas audiencias, es el de ser un concepto diferente de parrilla, siendo la más elegida y premiada. El objetivo es ser la primera opción para la gente, a la hora de pensar en comer muy bien.

Nuestra competencia directa son otros buenos restaurantes y parrillas de autor, al tener que definir donde salir a comer.

d. Atributos

Son los principales rasgos positivos que nos diferencian de la competencia y nos hacen únicos:

- ✓ **Excelencia:** en nuestra forma de hacer las cosas.
- ✓ **Calidad:** en la selección y cuidado de materias primas.
- ✓ **Innovación:** en el menú y las técnicas de cocción.
- ✓ **Credibilidad:** siendo naturales, sin forzar lo que no somos.
- ✓ **Cercanía:** logrando empatizar, sin sofisticaciones.
- ✓ **Inspiración:** como referentes del asado argentino hacia el mundo.
- ✓ **Colaboración:** abiertos a compartir, enseñar y crecer juntos.
- ✓ **Sustentables:** en nuestro respeto por el medio ambiente y la comunidad.

e. Audiencias y perfil del cliente

Nos relacionamos fundamentalmente con los siguientes grupos de interés.

• **Audiencias externas**

- Clientes
- Prospects
- Líderes de opinión / medios
- Influencers
- Aliados estratégicos
- Cámaras empresariales
- Gobiernos / Sindicatos
- Universidades

• **Audiencias internas**

- Dueños / accionistas
- Franquicias

MCO – I - Franquiciado

- Management / colaboradores
- Proveedores

Nuestro perfil de cliente, lo podemos definir como personas de 35 años de edad en adelante, nivel socioeconómico ABC1, sensibles al buen comer y también turistas.

f. Ejes de comunicación

Si bien el territorio a abordar y los contenidos pueden focalizarse en determinados temas o campañas temporales, existen diferentes ejes o pilares de comunicación que serán sostenidos en el tiempo:

1. Casa de carne de autor, con Gastón Riveira como chef y alma mater
2. Somos elegidos, reconocidos y premiados en todo el mundo.
3. Expansión con presencia en 9 países, a través de 28 locales, más próximas aperturas
4. Materia prima de primera calidad
5. Filosofía MAS: menú, ambiente y servicio
6. Un lugar para disfrutar de una experiencia única para los sentidos
7. Innovación en cocción, laboratorio
8. Un concepto de parrilla diferente
9. Estilo bistró barroco de barrio

g. Estilo de vínculo y relación

Nuestro estilo y tono de comunicación, tanto en la redacción como en las imágenes a utilizar, deben transmitir las siguientes características:

- ✓ Cercano: amigable, empático, actual, joven
- ✓ Simple: comprensible y sin vueltas
- ✓ Divertido: con algunos guiños de humor
- ✓ De confianza y transparente: desde la experiencia, directo, sin letra chica
- ✓ Voz positiva y alegre: optimista, mostrando soluciones innovadoras
- ✓ En castellano o idioma local (franquicias)
- ✓ Uso del tuteo
- ✓ Basado en los beneficios generados

h. Acciones de marketing

Impulsamos la realización de los siguientes formatos de acciones:

1. **Lanzamiento / aniversario:** evento especial para la apertura del local, repitiéndose cada año.
2. **Eventos:** de relacionamiento con clientes o audiencias de interés (periodistas, referentes, influencers). Para el desarrollo de los mismos se deberá definir y aprobar: fecha y hora, objetivo, chefs (participación de Gastón Riveira), menú y maridaje, sommeliers u otros perfiles para la atención, cantidad y perfil de invitados, exclusividad o abierto a otros clientes, ambientación, aliados estratégicos intervinientes, souvenir, registro audiovisual, amplificación en medios, show o performance, alguna otra idea adicional.
3. **Alianzas estratégicas:** con empresas, instituciones o proveedores (bodegas por ejemplo) con estilos y valores compartidos.
4. **Bases de datos:** diferentes iniciativas de fidelización de clientes, incluyendo plataformas tecnológicas (CRM).
5. **Sponsoreos:** participación en eventos de terceros, ya sea con presencia de marca o con algún tipo de actividad. Ferias, congresos, exposiciones, Etc.

i. Canales de comunicación

Proponemos los siguientes canales, tanto digitales como tradicionales, para llegar a la mayor cantidad de audiencias:

- ✓ Web institucional / landing local (franquicia)
- ✓ Redes sociales: Instagram / Facebook
- ✓ Prensa / Relaciones Públicas
- ✓ Medios gráficos
- ✓ Televisión
- ✓ Radio
- ✓ Vía pública

Estas son las distintas acciones y medios de comunicación sugeridos, para posicionar a La Cabrera en forma local. Asimismo, son los utilizados en nuestra casa central de Palermo (Buenos Aires - Argentina), con muy buenos resultados y retorno sobre la inversión, tanto paga como por canje.

2) GERENCIA DE MARKETING Y COMUNICACIÓN

Es la gerencia que define la estrategia para las distintas acciones de marketing y toda la comunicación de La Cabrera, para luego implementar en todos los locales del mundo.

El “Guardián” de la marca en todos los espacios en donde ella actúa.

Asimismo, proporciona todas las herramientas y asesoramiento para que esto se cumpla en todos los locales, de una forma coherente y alineada a la estrategia general.

De esta manera, contamos con un Brandbook que contiene todos los lineamientos conceptuales y visuales de la marca, como también una plataforma en donde estará

MCO – I - Franquiciado

alojado todo el material fotográfico, audiovisual y piezas comunicacionales de referencia.

Proponemos un formato de trabajo colaborativo - con todas las franquicias - en ambos sentidos: la gerencia comparte material de apoyo, y las franquicias suben a una plataforma todo el material producido. De esta forma, se comparte lo que genera cada local, propiciando el intercambio de experiencias. A esto se suma la coordinación de reuniones periódicas y la comunicación permanente entre la gerencia y los franquiciados o sus agencias locales.

Las franquicias deben informar a la gerencia de marketing y comunicación, sobre las distintas acciones y comunicaciones que realizan, con la suficiente anticipación para su posterior aprobación.

3) RESPONSABILIDADES

a. Responsabilidades de la gerencia

- Definir la estrategia de marketing y comunicación.
- Desarrollar y poner a disposición los lineamientos estratégicos de comunicación, que podrá verse en el Brandbook anexo.
- Desarrollar y ejecutar campañas.
- Desarrollar y poner a disposición un banco de piezas gráficas, fotografías y videos para su libre uso.
- Mantener un canal de comunicación permanente con los franquiciados, donde sea accesible la información necesaria para realizar acciones de marketing, así como información relativa a productos y materiales.
- Brindar soporte para el acceso a la información para la comunicación de marca, así como ofrecer soporte a la red de franquicias.
- Mantener los canales de comunicación oficiales siempre actualizados, con información completa y reciente, para una comunicación eficiente y correcta sobre los servicios y/o productos.
- Realizar reuniones periódicas (mínimo bimestralmente) para apoyar, compartir experiencias y relevar el curso de la comunicación.
- Desarrollar el diseño y puesta en marcha de los perfiles de las cuentas de redes sociales.
- Definir un vocero local, además de Gastón Riveira, que estará autorizado y preparado para hablar en nombre de La Cabrera ante los medios.

b. Responsabilidades de los franquiciados

- Respetar el correcto uso de la marca y su comunicación, siguiendo los lineamientos definidos.

- Cumplir con la inversión acordada para acciones de marketing y comunicación.
- Desarrollar y proponer una planificación anual de acciones enfocadas a resultados de crecimiento en clientes y posicionamiento de la marca en esa plaza.
- Seleccionar y contratar una agencia local, con la suficiente capacidad de recursos y experiencia, para desarrollar y generar contenidos para los distintos canales de comunicación a utilizar. Se deberá definir un interlocutor por parte de la agencia.
- Ejecutar todas las acciones, según el calendario propuesto y aprobado.
- Mantener contacto con la gerencia de marketing y comunicación, retroalimentando los resultados y sugiriendo acciones que podrían ser más eficientes en su región.
- Entender que todo lo que hacemos comunica y tiene un impacto en la imagen, por eso también es importante estar atentos al cuidado de los locales y la forma de atención en los mismos, como parte de la experiencia de nuestros clientes.
- Realizar encuestas e investigaciones locales que permita detectar oportunidades de mejora y la toma de decisiones a futuro.
- Selección de medios digitales y plataformas que garanticen la exclusividad de nuestra marca, contratando formatos pagos - como en el caso de los QR - para evitar que aparezcan publicidades de otras empresas.

4) DINÁMICA DE TRABAJO

1. Inicialmente, la gerencia de marketing y comunicación, se reunirá con el franquiciado y la agencia para explicar el estilo y tono de comunicación de La Cabrera, además de la dinámica de trabajo establecida.
2. Los franquiciados deberán presentar su planificación mensual, hasta una semana antes de la finalización del mes anterior. Esta planificación deberá incluir un detalle de las distintas acciones de marketing y los canales de comunicación a utilizar (con sus respectivos medios), piezas gráficas y la inversión económica asignada en cada caso. Esto se comunicará vía mail a marketing@lacabrera.com.ar y/o las direcciones acordadas previamente.
3. La gerencia de marketing y comunicación responderá dentro de las 48 hs y aprobará o sugerirá los ajustes que crea conveniente.
4. Asimismo, el franquiciado deberá subir a la plataforma Kawyr el material gráfico y/o audiovisual producido. Al acceder a la plataforma, podrán encontrar la carpeta de cada franquicia, ordenada por los distintos formatos de acciones y canales de comunicación a utilizar. Previamente se entregarán las claves de acceso a la plataforma, a las personas autorizadas.

MCO – I - Franquiciado

5. Todo el material subido a la plataforma, podrá ser visto – en forma colaborativa - por el resto de los franquiciados, sirviendo como referencia y pudiendo replicar lo que crean oportuno en su local.

6. Para el caso de eventos: de relacionamiento con clientes o audiencias de interés (periodistas, referentes, influencers, Etc.), se deberá enviar una presentación con la siguiente información: lugar, fecha y hora, objetivo, chefs (si es con la participación de Gastón Riveira), menú y maridaje, sommeliers u otros perfiles para la atención, cantidad y perfil de invitados, exclusividad o si es abierto a otros clientes, ambientación, aliados estratégicos intervinientes, souvenir, registro audiovisual, amplificación en medios, show o performance, entrevistas pautadas, alguna otra idea adicional.

7. En forma semestral (primera semana de enero y de julio), cada franquicia deberá presentar un informe detallando la inversión realizada en acciones de marketing y comunicación, durante el respectivo período.

10. AUDITORIAS

A fin de garantizar el cumplimiento de los estándares en toda la cadena, así como para aportarle información real de las operaciones e identificar puntos de mejoras, LA CABRERA implementa un esquema con diferentes tipos de auditorías. Las mismas se implementaran con una frecuencia mínimo semestral. Si lo considerara necesario, LA CABRERA podrá incrementar la frecuencia unilateralmente.

Como parte esencial de nuestra empresa, cada franquiciado deberá recibir a los auditores de forma amable y aportar toda la documentación e información solicitada.

Luego de cada auditoria se compartirán los resultados y los planes de mejora.

Standard de Cumplimiento

100% - 90% Cumple

89% - 70% Cumple Parcialmente

70% - 0% No Cumple

En caso de detectar incumplimientos a los estándares, el franquiciado contara con un plazo de 10 días para su corrección. Se realizaran auditorias de seguimiento.

Para facilitar este proceso y garantizar la homogeneidad en las evaluaciones, LA CABRERA ha desarrollado diferentes check lists que se implementan a través de la aplicación AIMANAGER.

A continuación encontrara los check-lists utilizados en cada una de las auditorias.

I. AUDITORIAS DE PROCEDIMIENTOS

AUDITORIA GENERAL | PROCEDIMIENTO

Formulario LA CABRERA

¿Cómo encontró el local cuando ingresó y realizó su primera vuelta de reconocimiento? *



  ¿algún comentario?

RECEPCION DE MERCADERIA

¿Envases de cierre hermético, plástico o cartón de 1º uso? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿No alterados, en buen estado y limpios? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Rotulados con fecha de elaboración y vencimiento? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Rotulados con RNE, RNPA, SENASA? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Características organolépticas adecuadas? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Se realizó el control de temperatura de los alimentos? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Se eliminan las cajas de madera y cartón? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Se realiza la preselección de vegetales? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Condiciones sanitarias adecuadas del transporte? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

ALMACENAMIENTO PRODUCTOS SECOS

¿Materia prima almacenada por categoría? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Separada del piso y productos de limpieza y libre de polvo? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Se respeta la rotación correcta por método PEPS? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Material descartable ordenado y protegido? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Productos químicos en bacha anti derrame y ordenados? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Productos secos abiertos protegidos y rotulados? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Hay productos secos vencidos? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Estado adecuado de instalaciones? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Instalaciones con limpieza correcta? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

ALMACENAMIENTO FRIO POSITIVO Y NEGATIVO

¿Materia prima y elaborados cubiertos con film o tapa? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Almacenados por categorías, cocidos arriba y crudos abajo? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿En envases limpios y lavables? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Almacenados de acuerdo a la capacidad de los equipos? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Carnes, lácteos, fiambres y elaborados $\leq 5^{\circ} \text{C}$? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Hortalizas y frutas $\leq 8^{\circ} \text{C}$? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Ausencia de productos a temp. mayor a 21°C ? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Productos congelados en general $\leq -18^{\circ} \text{C}$? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Ausencia de materias primas y productos prohibidos? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Alimentos refrigerados y congelados identificados con etiquetas? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Productos removidos de envase original con nombre y marca? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Con fecha de vencimiento y de apertura de envase? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Se hace la rotación correcta por método PEPS? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Hay ausencia de productos vencidos? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Mantenimiento adecuado de cámaras, heladeras y freezers? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Limpieza adecuada de cámaras, heladeras y freezers? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

MANTENIMIENTO DE LOCALES Y EQUIPOS

¿Conservación de instalaciones sector elaboración? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Mantenimiento de instalaciones sector elaboración? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Mantenimiento de equipos de contacto directo con alimentos? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Mantenimiento de equipos sin contacto directo con alimentos? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Recipientes para residuos en buen estado de conservación? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Están limpios interna y externamente, poseen tapas? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Se cumple con sistema de clasificación de residuos? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Se evita la acumulación de residuos? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Existe un espacio exclusivo para la disposición? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿La frecuencia y flujo de retiro es la adecuada? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿En bolsa cerrada, evitando contaminación cruzada? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Los lavatorios en zona de producción son suficientes y exclusivos? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Hay jabón bactericida, cepillo de uñas y toallas de papel? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Control de plagas realizado por empresa especializada? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Con aplicación y control adecuado de plaguicidas? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Efectividad de aplicaciones comprobada? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

LAVADO

¿Área de lavado, escurrido y secado adecuada y suficiente? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Ausencia de agua acumulada, limpio y ordenado? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Productos químicos identificados por tipo? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Correctamente tapados y en bachas anti derrames? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Buen estado de utensilios, vajilla y menaje? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Correcto lavado de superficies en contacto con alimentos? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Correcto lavado de utensilios en contacto con alimentos? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Correcto lavado de vajilla del comensal? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Correcto lavado de batería de cocina? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Buen estado y uso correcto de lavavajillas? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Agua fría y caliente en correcta cantidad y calidad? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

REQUISITOS DE SEGURIDAD E HIGIENE

¿Existe registro de limpieza del tanque de agua? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Registros vigentes disponibles y satisfactorios del agua? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Manifiestos entrega de aceites vegetales, proveedor autorizado? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Certificados de control de plagas? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Certificado de visita con especificación de producto utilizado? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿En el caso de desratización, con mapa de cebos? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Con aprobaciones SENASA-ANMAT? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Con hojas de seguridad de los productos utilizados? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Certificados de control de productos químicos? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Certificados de limpieza de ductos y efectividad de aplicación? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

PROVISION DE EMERGENCIA

¿El botiquín se encuentra completo? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Existe plan de emergencia y esta capacitado el personal? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Se cuenta con estudio de carga de fuego? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿La cantidad de matafuegos es acorde a la carga de fuego? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Salidas de emergencia señalizadas y sentido de giro correcto? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Hay iluminación de emergencia y funciona? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Se realizan simulacros de emergencia y/o evacuación? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

Puntaje RECEPCION DE MERCADERIA

Puntaje ALMACENAMIENTO PRODUCTOS SECOS

Puntaje ALMACENAMIENTO FRIO

Puntaje MANTENIMIENTO

Puntaje LAVADO

Puntaje SEGURIDAD E HIGIENE

Puntaje PREVISIÓN DE EMERGENCIA

Puntaje TOTAL alcanzado

Porcentaje de cumplimiento


Maximo puntaje posible

Persona responsable de la sucursal

Nombre y apellido

Rol

Firma

Sign Here 

Powered by [Jotform Sign](#)

[Limpiar](#)

Cargar formulario

II. AUDITORIAS MAS

Esta auditoria apunta específicamente a verificar el cumplimiento de la Filosofía MAS que implementa LA CABRERA: Menú, Ambiente y Servicio.

AUDITORIA GENERAL | AMBIENTE - SERVICIO - MENU

Formulario LA CABRERA

¿Cómo encontró el local cuando ingresó y realizó su primera vuelta de reconocimiento? *



  ¿algún comentario?

AMBIENTE

¿Se utiliza el logo como en manual de operaciones? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Fachada con marca blanca y toldos negros? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Pintura marrón y detalles en bronce? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿El interior tiene un espacio cálido? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿El interior tiene cierta caoticidad? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Tienen decoraciones retro? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Paredes perimetrales con madera machimbrada? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Color nogal de 1,2 de altura? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿El resto de color marrón de ladrillo de barro picado? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Aplicaciones estencil de flores blancas patrón damero? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Luz tenue? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Piso oscuro? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Manteles blancos? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Hay objetos decorativos como globos aerostáticos y velas? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Relojes, cuadros de colores cálidos, platos firmados y pizarras? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Graficas corporativas, objetos móviles en los pasacables? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Cielorrasos con paneles absorbentes de sonido ignífugos? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Instalaciones eléctricas con cañería metálica negra? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿En cielorraso en bandejas portacables? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Iluminación general por pantallas de pergamino cálidas? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Spot tacho escenográfico sobre bandejas pasa cables? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Iluminación puntual por campanas negras sobre mesas? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Dicroicas direccionadas a objetos de decoración? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Dicroicas direccionadas a mesas contra la pared? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Artefactos de pantalla en color natural en cañería de hierro? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿TV o proyector con programas de cocina? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Mesas cuadradas de 80 × 80? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Mesas redondas de 1 m de diámetro? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Patas de mesas igual color que las sillas? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

EXTERIOR

¿Estaba la vereda y la entrada al local limpia? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Estaban los contenedores de residuos de la calle vacíos? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

ESTADO DEL SALON

¿Estaba el salón limpio? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Las mesas libres están limpias y sin restos de comida? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿La iluminación interior era la apropiada? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Percibió olores desagradables, humo, frituras? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿La temperatura era la adecuada? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Las mesas tenían una separación adecuada? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿La música se escuchaba claramente? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

SERVICIO EN LA MESA

¿Espero menos de 5 min. para que lo atendiera el camarero? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Lo saludo correctamente y tono amable? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Se presento el camarero con su nombre? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Le dijo que lo atenderá durante el almuerzo/cena? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Dio alguna sugerencia de manera clara y completa? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Realizo el servicio de pan? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Ofreció entradas antes de pasar al plato principal? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Informo el tiempo de preparación de platos? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Ofreció alguna bebida según el plato elegido? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Sugirió un vino según el plato elegido? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Levanto la mesa antes de la carta de postres? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Le ofrecieron algún postre? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Le fueron sirviendo la bebida durante la comida? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Una vez finalizada la bebida, el camarero le ofreció otra? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Ofreció café, licor, etc.? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿El servicio en general fue dinámico? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos

Arrastre y suelte archivos aquí

MISE EN PLACE

¿Levantamos las mesas dentro de los 5 min de desocupadas? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Se realiza silenciosa y diligentemente? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Reponen la mesa dentro de los 3 min de levantadas? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Las mesas tienen todos los insumos necesarios? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Las mesas y sillas están alineadas? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Cubiertos alineados y a la misma distancia del borde de la mesa? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Estaba la vajilla limpia, sin manchas ni migas? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Manteles e individuales limpios, sin manchas ni migas? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

CALIDAD EN LA COMIDA

¿El pan estaba caliente? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿La bebida estaba fría? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Era la presentación de la comida como la esperaba? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿La temperatura de los platos era la correcta? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿El contenido de los platos era como dice el texto de la carta? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿El sabor de los productos era el adecuado? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

CONTROL DE PLATOS TERMINADOS

¿Respeto gramajes indicados en manual de procedimiento? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Respeto presentación estipulada en manual de procedimiento? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Respeto receta establecida en manual de procedimiento? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Temperatura correcta antes de servírsela al comensal? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Plato en vajilla indicada según manual de procedimiento? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

SANITARIOS

¿Estaban los sanitarios limpios y sin malos olores? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Había papel higiénico? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Había jabón, toallas o secador de manos? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Había un programa de limpieza actualizado? *

- Cumple Parcialmente No cumple No aplica

DESPEDIDA

¿El camarero acompaña al cliente hasta la puerta? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Lo despide de manera cordial y amable? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Lo invita a regresar? *

Cumple Parcialmente No cumple No aplica

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

¿Quiere agregar algún comentario respecto a esta sección de análisis?

¿Quiere incorporar imágenes que contribuyan a la auditoría?



Buscar archivos
Arrastre y suelte archivos aquí

Puntaje AMBIENTE

Puntaje EXTERIOR

Puntaje ESTADO DE SALÓN

Puntaje SERVICIO EN LA MESA

Puntaje MISE EN PLACE

Puntaje CALIDAD EN LA COMIDA

Puntaje CONTROL DE PLATOS
TERMINADOS

Puntaje SANITARIOS

Puntaje DESPEDIDA

Puntaje TOTAL alcanzado

Porcentaje de cumplimiento


Maximo puntaje posible

Responsable de la sucursal

Nombre y apellido

Rol

Firma

Sign Here 

Powered by [Jetform Sign](#)

[Limpiar](#)

[Cargar formulario](#)

III. CONTROL DE PLATOS

Esta auditoria está destinada a evaluar la calidad de los platos, el respeto de las recetas, temperaturas, gramajes y presentación.

Control de platos

Formulario LA CABRERA

¿Que tipo de plato va a auditar?

Seleccione

¿Cómo valora la realización de su plato? *

★ ★ ★ ★ ★

¿Respeto los GRAMAJES indicados en el manual de procedimientos? *

SI
 NO

¿Respeto la RECETA establecida en el manual de procedimientos? *

SI
 NO


¿Tiene la TEMPERATURA correcta antes de servírsela al comensal? *

SI
 NO

¿Se sirve en la VAJILLA CORRECTA según indica el manual de procedimiento? *

SI
 NO

Sube una fotografía en la que podamos observar lo que indicas *



Buscar archivos

Arrastre y suelte archivos aquí

¿Quiere agregar algún comentario o información adicional?

Porcentaje de cumplimiento

0

Cargar formulario

Control de ACOMPAÑANTES

Formulario LA CABRERA

Debe seleccionar al menos dos acompañantes por cada grupo.

Seleccione un CALENTITO para auditar

Seleccione 

¿Cuáles aspectos controló?

Textura Temp. Sabor

¿Cómo evalúa este CALENTITO?



Seleccione un CALENTITO para auditar

Seleccione 

¿Cuáles aspectos controló?

Textura Temp. Sabor

¿Cómo evalúa este CALENTITO?



¿Algo más para agregar?

  ¿algún comentario?

Seleccione una LUPA para auditar

Seleccione 

¿Cuáles aspectos controló?

Textura Temp. Sabor

¿Cómo evalúa esta LUPA?



Seleccione una LUPA para auditar

Seleccione 

¿Cuáles aspectos controló?

Textura Temp. Sabor

¿Cómo evalúa esta LUPA?



¿Algo más para agregar?

  ¿algún comentario?

Seleccione una CAZUELA para auditar

Seleccione 

¿Cuáles aspectos controló?

Textura Temp. Sabor

¿Cómo evalúa esta CAZUELA?



Seleccione una CAZUELA para auditar

Seleccione 

¿Cuáles aspectos controló?

Textura Temp. Sabor

¿Cómo evalúa esta CAZUELA?



¿Algo más para agregar?

  ¿algún comentario?

Seleccione una SALSA & PURE para auditar

Seleccione 

¿Cuáles aspectos controló?

Textura Temp. Sabor

¿Cómo evalúa esta SALSA o PURE que auditó?



Seleccione una SALSA & PURE para auditar

Seleccione 

¿Cuáles aspectos controló?

Textura Temp. Sabor

¿Cómo evalúa esta SALSA o PURE que auditó?



¿Algo más para agregar?

  ¿algún comentario?

¿Quiere agregar algún comentario?

Porcentaje de cumplimiento

0

Cargar formulario

IV. AUDITORIAS BROMATOLÓGICAS

Estas auditorías son realizadas por profesionales externos, de forma trimestral.

Los parámetros en los que se basa responden a los estándares internacionales CODEX. Los mismos profesionales capacitaran al personal en materia de manipulación de alimentos.

Los controles se realizan en las áreas de cocina y deposito, implican inspección visual con toma de fotografías, toma de temperaturas y muestras.

V. MISTERY SHOPPER

Ocasionalmente, se pueden presentar en el local clientes “misteriosos”. Evaluaran el servicio, la calidad de la comida y estado de las instalaciones de acceso público. Posteriormente, se compartirán los informes y resultados con los franquiciados, del mismo modo que las auditorias explicitas.

11. CONTROL DE GESTION

1) Informes requeridos a los franquiciados

a. Declaración Jurada de Ventas

Del 1 al 5 de cada mes, el Franquiciado debe presentar una declaración del total de ventas neta de impuestos, del mes inmediato anterior.

Ciudad de, Del mes de 20..
Señores: De nuestra mayor consideración,
Por medio de la presente, informamos a ud., en carácter de Declaración Jurada correspondiente al local de, las ventas definitivas del mes de de 2023.
Ventas netas de impuestos: \$-
Atte.,
_____ Firma Aclaración

b. Presentaciones Impositivas.

Mensualmente, cada Franquiciado deberá presentar al estudio contable, las liquidaciones y comprobantes de pago de los siguientes impuestos:

- Impuestos sobre ventas
- Cargas sociales

Asimismo, anualmente, según corresponda el cierre de ejercicio comercial, deberá enviar copia al Estudio Contable, de los Estados Contables presentados a los organismos de inspección:

- Balance
- Estado de Resultados
- Estado de Situación Patrimonial

También, en forma anual, se solicitara la presentación de Ganancias de la Sociedad.

2) Plataforma de Business Intelligence (BI)

Esta plataforma, de implementación obligatoria, se conecta a los Sistemas de Gestion de Punto de Venta (ERP) de los locales para obtener la información que se utiliza para el análisis acabado de indicadores de venta.

Los indicadores más relevantes que se generan en los tableros de BI son:

- Facturación del mes en moneda de origen.
- Facturación del mes en USD.
- Cantidad de cubiertos.
- Apertura de cantidad de cubiertos por día y por turno
- Ranking de platos vendidos.
- Detalle de descuentos otorgados (valorizados).

12. PERMISOS Y HABILITACIONES. SEGUROS.

El franquiciado será responsable por la gestión de todos los permisos requeridos para la operación de su local.

El cumplimiento de estas obligaciones deberá ser demostrada en las auditorías a través de los certificados pertinentes.

LACABRERA no permitirá el inicio de operaciones a ningún local que no hubiera cumplimentado con las habilitaciones necesarias.

Asimismo, LA CABRERA le exigirá la contratación de un seguro de responsabilidad civil, más aquellos que se estipulen en el contrato de franquicia. También se aconseja un seguro de cobertura de daños causados por los riesgos potenciales del negocio: robo, incendio, etc.