

MANUAL DEL MOZO DE SALÓN – LA CABRERA

(Aplicable a todas las franquicias internacionales)

1. Introducción y Filosofía La Cabrera

La Cabrera no es solo un restaurante: es una experiencia argentina de hospitalidad, fuego y pasión. Nuestro compromiso está basado en tres pilares que definen cada detalle: Menú, Ambiente y Servicio. El mozo es el embajador de esa experiencia: representa los valores, transmite el alma del lugar y genera emociones en cada cliente que se sienta a nuestra mesa. Servir no es solo llevar un plato, es contar una historia. En cada corte, en cada vino, en cada sonrisa, está la esencia de La Cabrera.

2. Perfil del Mozo

El mozo de La Cabrera debe ser ante todo un profesional del servicio, con vocación, actitud positiva y sensibilidad para leer el momento y las necesidades de cada cliente. Características clave: puntualidad, presencia, respeto por jerarquías, conocimiento del menú y espíritu de equipo. Un mozo no trabaja solo: trabaja en armonía con cocina, barra y encargados, como parte de una orquesta que busca la excelencia en cada servicio.

3. Imagen Personal y Uniforme

La imagen del mozo refleja el estándar del restaurante. El cliente debe sentir que está siendo atendido por un profesional impecable. Uniforme limpio, cabello prolijo, postura erguida, sin uso de celular y con sonrisa natural. El uniforme representa el orgullo de ser parte de La Cabrera: cuidarlo es cuidar la marca.

4. Preparación del Salón

Antes de abrir las puertas, el mozo debe asegurarse de que el salón esté impecable. Manteleros limpios, cubiertos dispuestos, ambientación correcta y estaciones abastecidas. El cliente debe entrar y sentir que el lugar lo estaba esperando.

5. Atención y Toma de Comanda

La atención es personal y cercana. Cada cliente debe sentir que su mozo es su anfitrión. Pasos del servicio: bienvenida, acompañamiento, presentación del menú, toma de comanda clara, sincronización con cocina y observación del cliente sin invadir.

6. Venta Sugerida y Experiencia Gastronómica

El mozo es también un anfitrión vendedor: su misión es elevar la experiencia del cliente. Debe recomendar cortes emblemáticos, guarniciones icónicas, vinos con historia y

postres artesanales. El cliente recuerda más cómo se sintió que lo que comió.

7. Coordinación con Cocina, Barra y Encargado

La Cabrera funciona como una brigada. Cada sector depende del otro, y el mozo debe mantener comunicación constante y respeto por los tiempos. Envío de comandas claras, respeto por los tiempos de cocina y coordinación de la salida de platos.

8. Manejo de Quejas y Reclamos

Toda queja es una oportunidad para demostrar excelencia. Escuchar con atención, pedir disculpas sinceras, ofrecer soluciones rápidas e informar al encargado. Nunca discutir ni justificar. Ser puente de calma y profesionalismo.

9. Cierre de Turno y Limpieza

El cierre es tan importante como el inicio. Revisar mesas, guardar mantelería, colaborar con limpieza y cocina y dejar todo listo para el siguiente turno.

10. Cultura de Servicio y Valores La Cabrera

El servicio en La Cabrera está inspirado en valores: pasión, gratitud, humildad, constancia y hospitalidad. El mozo de La Cabrera es parte de una historia que trasciende fronteras, con el fuego argentino como lenguaje universal.

11. Compromiso del Mozo La Cabrera

Prometo ejercer mi labor con orgullo, respeto y pasión. Ser embajador de la experiencia La Cabrera en cada servicio. Cuidar el menú, el ambiente y el servicio con dedicación. Trabajar en equipo, aprender cada día y servir con gratitud a cada cliente que confía en nosotros. Ser parte de esta familia que honra la carne argentina y la hospitalidad de nuestro país en el mundo. Firma del Mozo: _____ Fecha de Ingreso: _____ Encargado: _____
