



MANUAL CONFIDENCIAL DE OPERACIONES

I. FRANQUICIADO

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
3.CULTURA DE LA MARCA	6
4.SERVICIOS AL FRANQUICIADO	7
I..APROBACION DE LA UBICACIÓN	7
II.ARQUITECTURA Y DISEÑO DE LOCALES	7
III. VALIDACIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO	7
IV. PROPUESTA GASTRONÓMICA – SELECCIÓN DE PROVEEDORES	7
1)PROVEEDORES	8
V. CAPACITACIÓN INICIAL Y PERMANENTE	8
1)CAPACITACION INICIAL	8
2)PROGRAM DE CAPACITACION PARA ELPERSONAL DE ATENCION	9
3)CAPACITACIÓN PERMANENTE	9
VI. ASISTENCIA CONTINUA – VISITAS DE SUPERVISIÓN	10
1)SOFTWARE	10
5.ARQUITECTURA	11
7)Mobiliario para sitting propio:	14
6.MARKETING & COMUNICACIÓN	20
VII. CRONOGRAMA DE APERTURA	27
7.RECURSOS HUMANOS	29
I..ORGANIGRAMA DE UN LOCAL LA CABRERA	29
II.DESCRIPCIÓN DE PERFILES DE PUESTOS	30
III. UNIFORMES	46
8.EQUIPAMIENTO NECESARIO	48
IV. EQUIPAMIENTO GASTRONOMICO	48
V. UTENSILLOS DE COCINA	49
VI. VAJILLA	50
9.POLITICA COMERCIAL	61
VII. POLÍTICA DE PRECIOS	61
VIII. MEDIOS DE PAGO	62
10. AUDITORIAS	63
I..AUDITORIAS DE PROCEDIMIENTOS	64
II.AUDITORIAS MAS	76
III. CONTROL DE PLATOS	90
IV. AUDITORIAS BROMATOLÓGICAS	94
V. MISTERY SHOPPER	95
11. CONTROL DE GESTION	96
12. PERMISOS Y HABILITACIONES. SEGUROS.	98

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

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.

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 AL PASO, 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 AL PASO.

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.

Se contemplara una variación de la carta que no supere el 10% de la propuesta gastronómica total (incluyendo platos, acompañamientos, salsas 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 por LA CABRERA, para lo cual deberá presentar la receta y foto de la presentación del plato.

1) 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: 12 hs – 1 semana

Lugar: virtual

Puestos intervinientes: Todos.

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

Duración: 15 hs – 1 semana

Lugar: Buenos Aires

Evaluación

Puestos Intervinientes: líderes de cada área

- Franquiciado
- Encargado
- Barra
- Jefe de cocina / Parrillero

Etapa III – Capacitación Pre-apertura

Duración: 15 hs – 1 semana

Lugar: Local Franquiciado

Asistencia de parte de 1 referente.

Puestos intervinientes: Todos.

Etapa IV - POST- APERTURA

Duración: 20 hs – 2 semanas

Lugar: Local Franquiciado

MCO – LCAP – I - Franquiciado

Asistencia de parte de 1 referente de cocina.

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 brindara capacitaciones de actualización en las temáticas que considere necesarias, para todos los empleados. Las mismas serán de cumplimiento obligatorio y se desarrollara 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 designara representantes que trabajaran con los franquiciados para asistirlos en el cumplimiento de sus objetivos. Se realizaran visitas periódicas de auditoria 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 encontrara el Manual de Operaciones.
2. AIMANAGER: es la aplicación que se utilizara para las auditorias 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.

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 solucionarara 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

1) Tratamiento de Paredes:

Los cerramientos laterales llevaran boiserie en madera natural o producto similar (pvc/wpc) color nogal hasta una altura de 1,20m, enmarcadas en hierro Angulo de ½ pulgada color gris plomo, zócalo de 10 cm chapa negra, y por sobre esto, o bien, va pared pintada color (SW 6076 Turkish Caffé o RGB para R77/G57/B4) o revestida en paneles símil ladrillo visto hasta la altura del cielorraso.

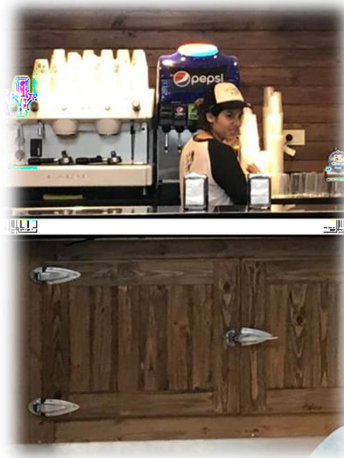
Estas llevan estantes y/o decoraciones varias.

Se recomienda también la colocación de tiras de luces de LED con luz calidad (debes ser tiras de led para exterior con protección siliconada para ser más sencilla la limpieza) (rasante, entre el revestimiento de madera y la pared de ladrillo visto).

2) Barra:

Mostrador principal en madera color Nogal, con frente de tableros rebajados y mesada de 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.

El frente del bajo mesada debe ser con diseño de puertas símil heladera antigua en color nogal y zócalo en color negro igual que el tratamiento de las paredes. Pantallas LED para exhibición de productos, promociones y menus de desayuno, almuerzo, merienda y cena, donde los productos exhibidos van rotando en el software que administra las pantallas. También según las características del local y el sector si en caso que se requiera un 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). Siempre analizando en el caso de estos locales la cartelería del mismo (según manual).



3) Solados:

El solado al público, se sugiere por lo menos en algún sector, un damero blanco y negro en mosaicos calcáreos de 20x20 o en su defecto en material vinílico que deberá ser presentado al departamento de arquitectura para su análisis.

4) 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 galvanizas y en cielorrasos, se instalan en bandeja porta cables que se deberán pintar de negro o del color SW 6076.

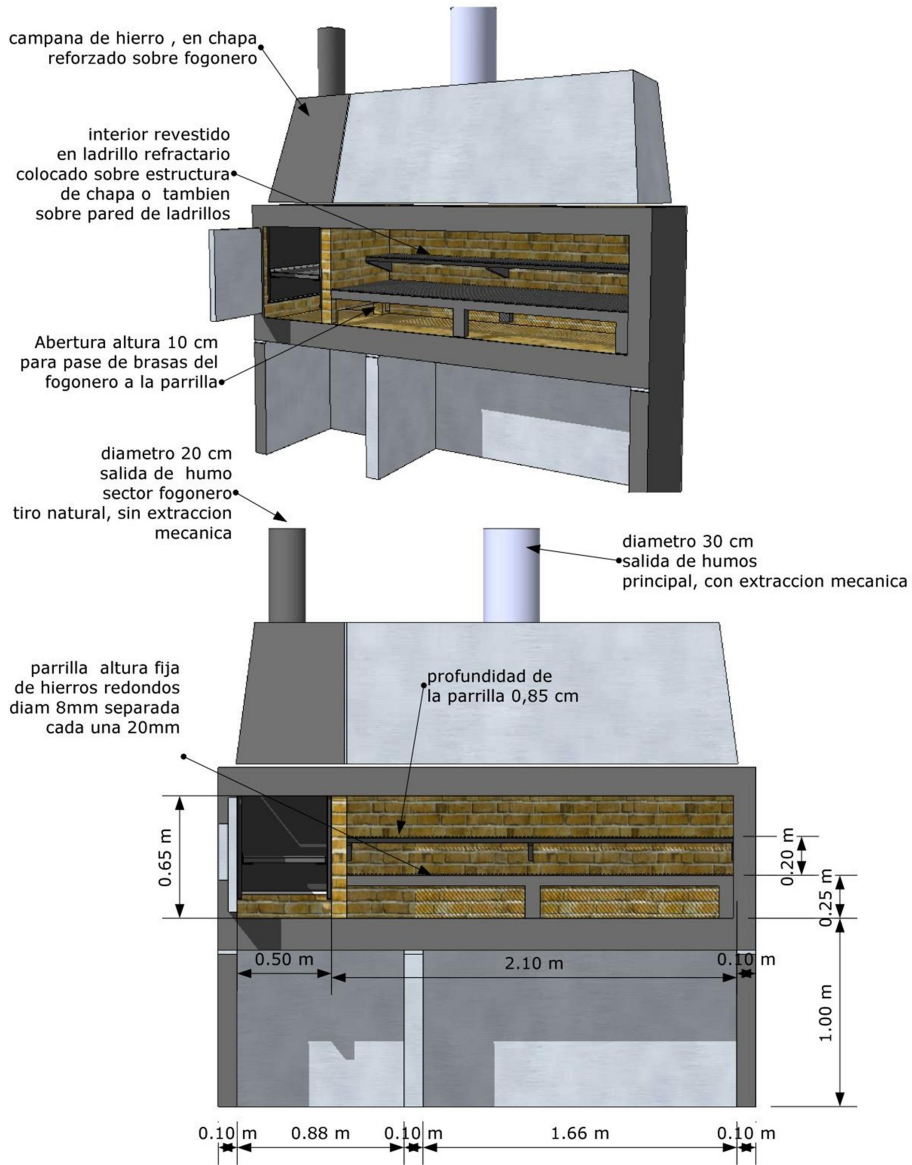
5) Decoración, y varios:

Monitores LED con menues con marcos de cuadro símil antiguos. Platos firmados por clientes en paredes y diversos adornos vintage, elementos de cocina etc.

6) Parrilla a carbón:

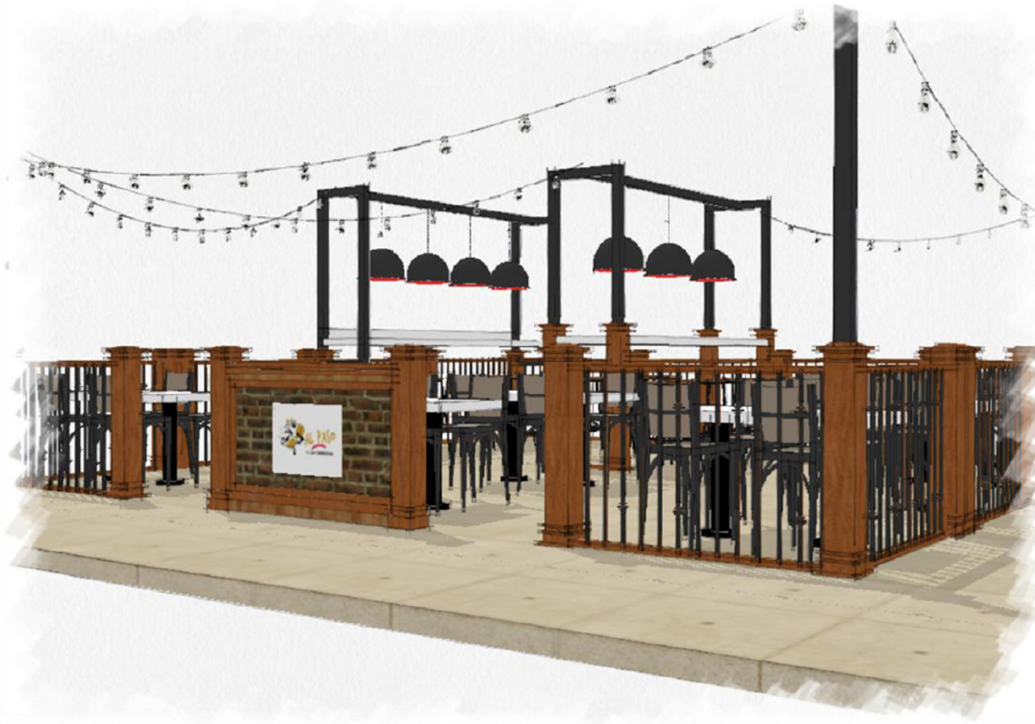
Si el local lo permite será del siguiente diseño, si es en centros comerciales o aeropuertos deberán ser parrillas eléctricas o a gas.

MCO – LCAP – I - Franquiciado



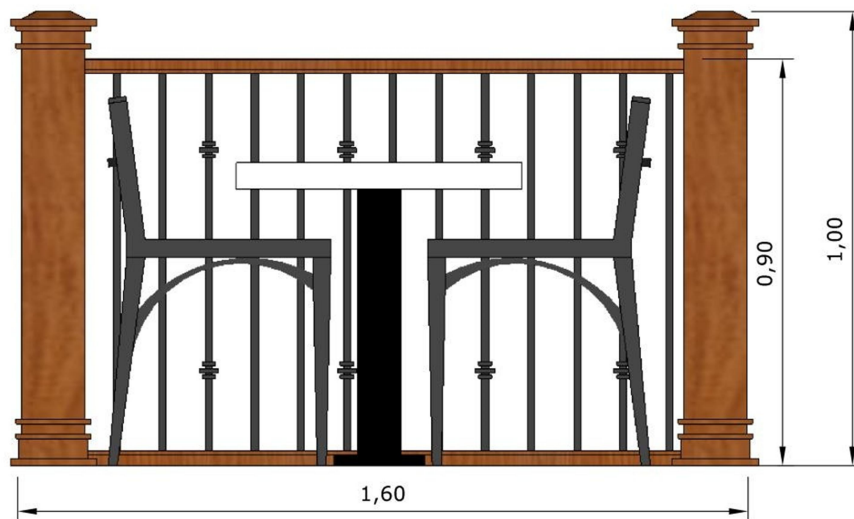
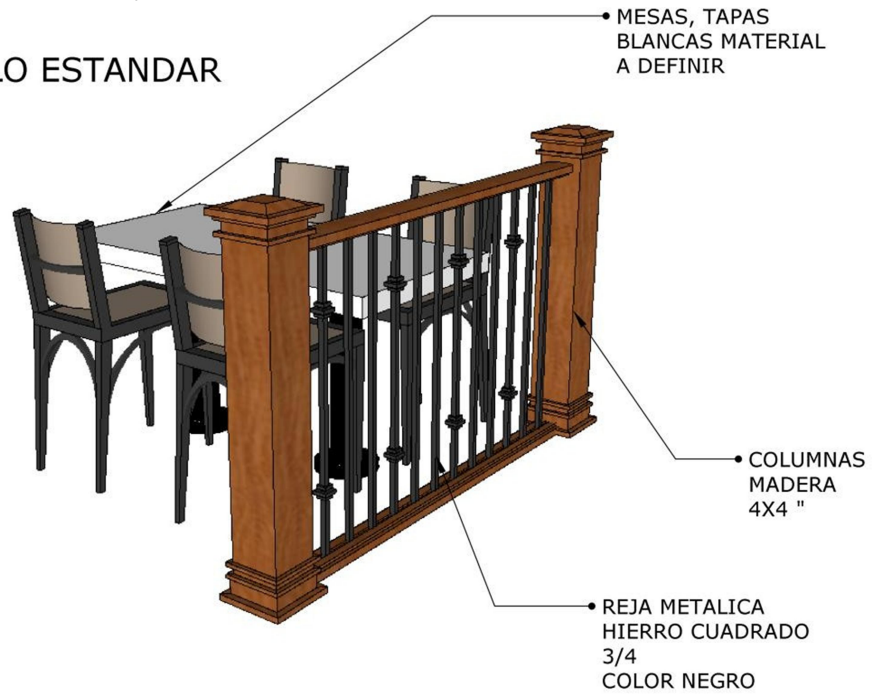
7) Mobiliario para sitting propio:

En el caso que se debiera delimitar un sector de sitting propio, próximo o adyacente al local, se deberá adaptar el siguiente mobiliario.

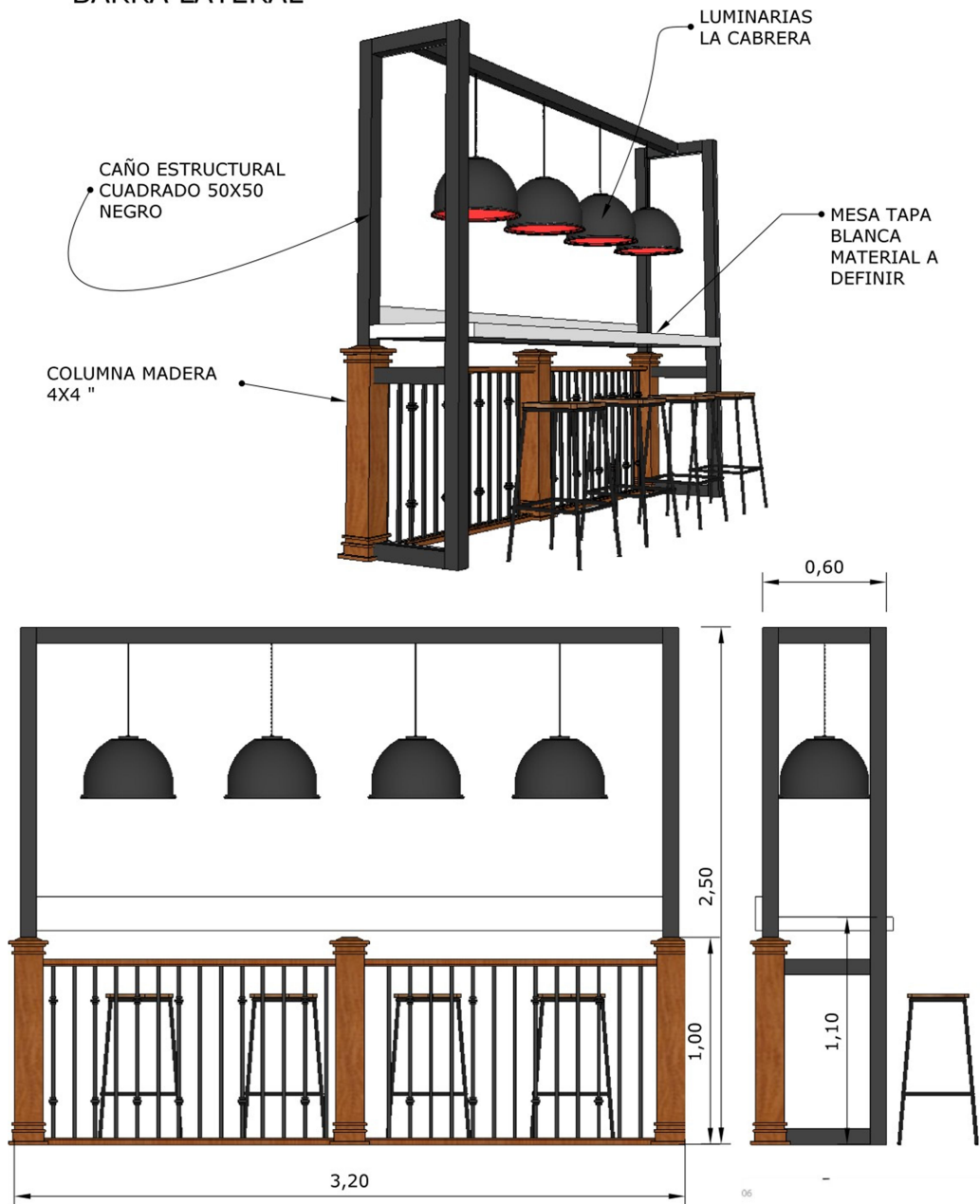


MCO – LCAP – I - Franquiado

MODULO ESTANDAR



MCO – LCAP – I - Franquiado
BARRA LATERAL



ESQUINERO



REVESTIMIENTO SIMIL
LADRILLO VISTO
AMBAS CARAS

MODULO CIEGO



Ejemplos de implementación del presente manual:



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

MCO – LCAP – I - Franquiciado

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.
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.

MCO – LCAP – I - Franquiciado

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.

VII. 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.

MCO – LCAP – I - Franquiciado

PROCESO DE PUESTA EN MARCHA DE FRANQUICIAS



7. 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 – LCAP – 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, Bacha 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 bacha.
- 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: 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: 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, débito, 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

MCO – LCAP – I - Franquiciado

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

III. **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:

UNIFORME COMPLETO: GERENTE

FIGURIN: CONJUNTO



Conjunto completo: Camisa, pantalón y saco negro

DESGLOSE DE PRENDAS



Camisa blanca con bordado de logo.



Saco negro con solapa recta. Bordado de logo.



Pantalón corte chino en gabardina color mostaza.

UNIFORME COMPLETO

FIGURIN: CONJUNTO

DESGLOSE DE PRENDAS



Primera piel: Chaqueta y pantalón de gabardina negro. Birrete con cofia



Uniforme completo con delantal. Sombrero birrete.



Uniforme completo con delantal. Boina negra.



Chaqueta en blanco con bolsillo en manga, bordado de logo y botones negros



Boina negra con logo bordado



Sombrero birrete blanco con logo bordado



Vista de perfil sombrero birrete con cofia.



Pantalón corte chino en gabardina color negro.



Delantal en jean con detalles en mostaza. Regulación mediante snaps

8. EQUIPAMIENTO NECESARIO

IV. EQUIPAMIENTO GASTRONOMICO

1	Horno Rational de mesada	1
2	Heladeras bajomesada 3 puertas	2
3	Parrilla de hierro redondo de 8mm (80cmx 100cm mínimo recomendado)	1
4	Parrilla superior para mantener de hierro redondo de 8mm (25cmx 100cm mínimo recomendado)	1
5	Fogonero con puerta de 80cm x 20cm (con comunicación con la parrilla para proveer brasas)	1
6	Estantes de acero inox 2 mts. (o equivalente en mts de distintas medidas)	2
7	Mesada de desbarazo	1
8	Freidora de 2 canastos	1
9	Freezer de pozo (helado y papas fritas)	1
10	Heladera vertical	1
11	Batidora de mesada 3/5lts	1
12	Envasadora al vacío de campana	1
13	Baño María con temperatura controlada (Roner)	1
14	Lava vajilla capuchón	2
15	Thermomix	1
16	Anafe 4 hornallas con horno de acero inoxidable	1
17	Pasaplatos con resistencia para mantener caliente los platos	1
18	Microondas	1

V. UTENSILLOS DE COCINA

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

VI. VAJILLA

En el siguiente manual se encuentra descrita la vajilla, Packaging y descartables empleados en las sucursales de LA CABRERA Al Paso.

1. SUCURSALES CON SITTING PROPIO. (Con sector propio, servicio de mesa y mozos)


1.1 VJILLA

La vajilla empleada en LA CABRERA Al Paso, se distingue por ser 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.

La vajilla es blanca en su totalidad y los platos llevan el logotipo de LA CABRERA Al Paso en color negro LA CABRERA y en color amarillo (Pantone descrito en manual) Al paso. La vaca del logotipo no se incluye.

La vajilla utilizada en La Cabrera Al Paso para el servicio en mesa consta de:

	DESCRIPCION	MEDIDA	FORMATO	PROFUNDIDAD	FOTO
1	Plato principal	30 cm	Redondo	1 cm	
2	Plato de postre	15 cm	Redondo	1 cm	
3	Plato hondo	30 cm	Redondo	4 cm	
4	Bowl de 1/2 ensalada	15 cm	Redondo	8 cm	

5	Bowl ensalada completa	30 cm	Redondo	18 cm	
---	------------------------	-------	---------	-------	---

1.2 CRISTALERIA

La cristalería de servicio en mesa utilizada en La Cabrera es la siguiente:

	USO	DESCRIPCION	FOTO
1	Copa para vino	Tipo Riedel	
2	Vaso para agua	Tipo copa sin tallo	

1.3 CAFETERIA

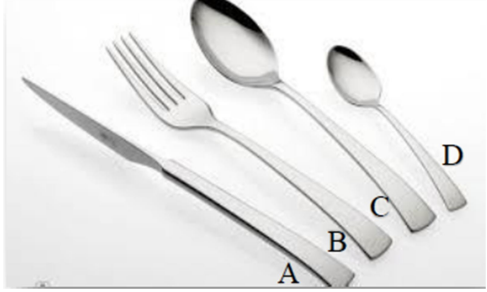
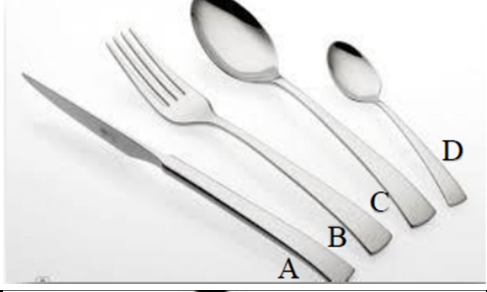
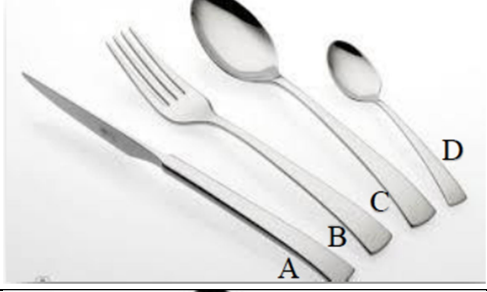
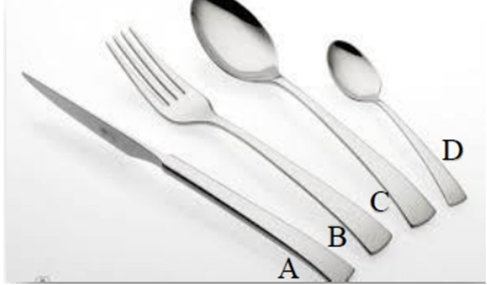
Aunque generalmente la vajilla para cafetería es proporcionada al igual que la cafetera por el proveedor de café con el que trabajemos. Detallamos los aspectos básicos a cubrir para el servicio de café.


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, hay que tener en cuenta algunos otros artículos para el servicio de cafetería como:

	ARTICULO	FOTO
A	PLATO PAR TAZA	
B	TAZA DE CAFÉ	
C	TAZA DE TE	
D	TAZA DE EXPRESO	
E	JARRITO	
F	TETERA	
G	AZUCAREROS	
H	CUCHARAS	
I	BASE PARA PETIT FOURS	

1.4 CUBERTERIA

La cubertería utilizada en La Cabrera para el servicio de mesa es:

	ARTICULO	FOTO
A	CUCHILLO DE MESA CON SIERRA Y PUNTA	
B	TENEDOR	
C	CUCHARA	
D	CUCHARA DE POSTRE	

E	CUCHILLO DE CORTE DE CARNE (mango negro baquelita)	
---	--	---

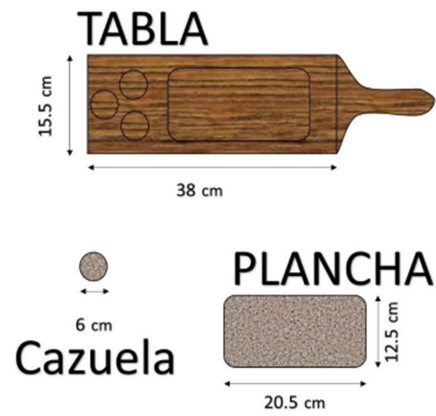
(Si la sucursal se encuentra en zona portuaria de embarque, se respeta regulación y normativa exigida por las autoridades locales respecto a punzocortantes)

1.5 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.

	ARTICULO	FOTO
1	TABLA COMPLETA	
2	PLANCHA	

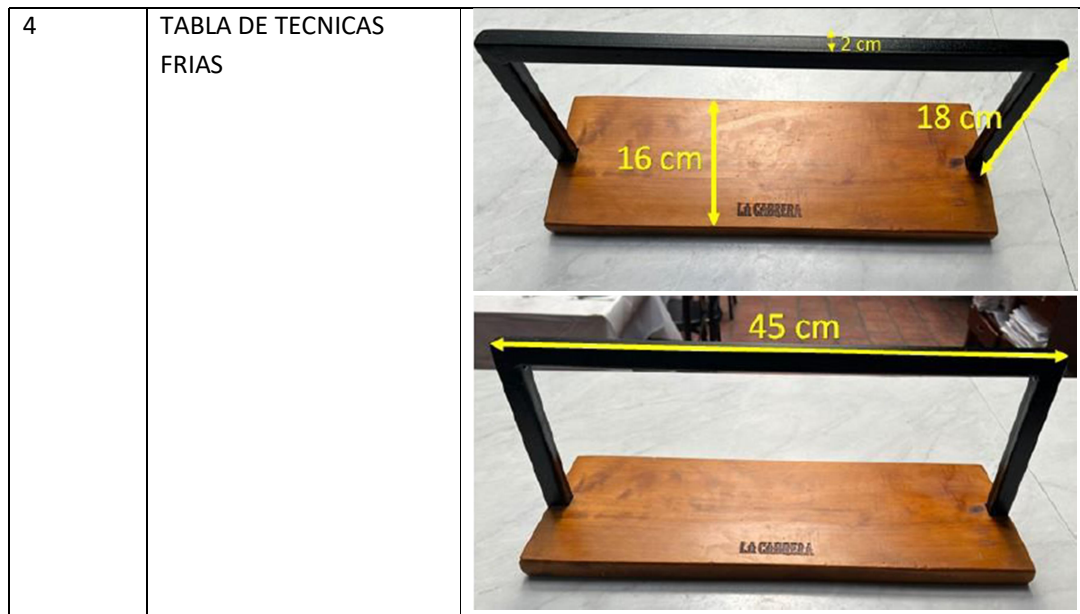
Tomar en cuenta el grosor de la plancha y el diámetro de la base de las cazuelas para hacer los calados en la tabla, por lo general el calado es de 4 cm de profundidad.



1.6 TABLAS DE GUARNICIONES

También están las tablas de guarniciones que se usan para guarniciones calientes y frías o para algunas entradas como las empanadas, la morcilla y el chorizo.

	ARTICULO	FOTO
1	TABLA DE CALENTITOS	<p>A photograph of a rectangular wooden cutting board. Yellow arrows indicate its dimensions: 25 cm in length and 16 cm in width. The board has a circular hole on the left side and the text 'LA CARREZA' is visible on its surface.</p>
2	TABLA COMPLETA	<p>A photograph of a wooden board with six small, round metal cups arranged in two rows of three. The cups are likely used for serving small portions of food.</p>
3	TABLA DE EMPANADAS	<p>A photograph of a round wooden board. A yellow arrow indicates its diameter is 20 cm.</p>




Dentro de las tablas de guarniciones, tenemos la LUPA, que es el soporte sobre el que se montan las 6 cazuelas de guarniciones frías junto a la ensalada de cortesía. A continuación, se encontrará el formato de esta para ser replicada. El brazo de esta esta hecho en metal, mientras que la base es de madera, esta debe estar pulida y sellada para evitar la acumulación de bacterias.

1.7 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. Los tipos de cazuelas se dividen en”

	PRODUCTO	DESCRIPCION	FOTO
A	CAZUELAS EN TABLA DE CORTES	Las cazuelas de tablas de cortes son 3 y son las descritas en “1.4 tablas de corte”	

B	CAZUELAS DE GUARNICIONES CALIENTES	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.	
C	CAZUELAS DE GUARNICIONES FRÍAS		
D	CAZUELA DE PAPAS FRITAS		

1.8 MANTELERIA

La mantelería utilizada en las sucursales al paso es de papel impreso como los siguientes:



Las especificaciones de tamaños y medidas, Pantone y matrices de los mismos están descritas en los manuales de franquicia. (40 x 30 cm)

1.9 SERVILLETAS

Las servilletas utilizadas en La Cabrera Al Paso son dos, la primera es la servilleta de tela bordada en rejilla francesa de algodón igual a la que se usa en La Cabrera, esta se usa para el servicio en mesa.



También están las servilletas de papel para servicio, estas son impresas en papel a color doble tinta, rojo y negro. (especificaciones en manual de Franquicia) Esta matriz es impresa en dos formatos, uno para cafetería y uno para cocina.

1.10 COMPLEMENTOS DEMESA

Aparte de la vajilla, cristalería, tablas, cazuelas y resto de artículos descritos en los apartados anteriores, 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.

	ARTICULO	DESCRIPCION	FOTO
A	SALERO DE MESA	Salero metálico parrillero, 7 cm de diámetro por 10 cm de alto. En este salero se proporciona sal parrillera ó entrefina.	
B	TRIOLET DE SALES	Es la base hecha de fundición donde se colocan las sales saborizadas que utiliza La Cabrera. Sal provenzal, Sal al Malbec, Sal de ají.	

C	PIMENTERO	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.	
D	CUCHILLO Y TRINCHE PARA CORTE EN MESA	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)	
E	ACEITE Y VINAGRE	Es importante que el aceite y el vinagre estén en recipientes de vidrio y de primera calidad.	
F	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.	

			
--	--	--	---

9. POLITICA COMERCIAL

VII. 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.

VIII. 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.

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 x 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 [Jotform 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

¿Cuáles aspectos controló?

Textura Temp. Sabor

¿Cómo evalúa este CALENTITO?



Seleccione un CALENTITO para auditar

¿Cuáles aspectos controló?

Textura Temp. Sabor

¿Cómo evalúa este CALENTITO?



¿Algo más para agregar?

  ¿algún comentario?

Seleccione una LUPA para auditar

¿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.