



MEDIALUNAS & CAFÉ

# MANUAL DE OPERACIONES

# TABLA DE CONTENIDOS

## Operaciones del negocio:

### Generalidades

Introducción	4
Equipo	8
Experiencia de producto	9
Experiencia de servicio	11
Circuito de barra	13
Horarios de atención	14
Cronograma de actividades	15
Comunicación con la franquicia	18

## Operaciones del negocio:

### Personas

Personal en el local	21
Roles y funciones	24
10 mandamientos para los empleados	30
Código de trabajo	32
Vestimenta y presencia	33
Seguros	35
Desempeño de los empleados	36

## Operaciones del negocio

### Producto

Nuestros productos	39
Proyecciones de venta	40
Procedimiento de pedidos	41
Procedimiento de elaboración	44
Inventario	45
Administración de mermas	46

## Administración del negocio:

### Predio

Circuitos administrativos	47
Administración de caja	48
Manejo de efectivo y depósitos	49
Normas de cobro a los clientes.	50
Control de caja	54
Pago a proveedores	55
Manejo de las cuentas por pagar y cobrar	56
Política de precios	57

## Atención al cliente

Lineamientos generales en atención al cliente	59
Medición de la satisfacción al cliente	60
Atención de quejas y reclamos	61

## Manejo de las instalaciones

Servicios	62
Equipos	63
Tareas de cuidado el predio	64

# OPERACIÓN DEL NEGOCIO

## Generalidades

## INTRODUCCIÓN

Estos manuales, contienen todo el conocimiento del negocio, por lo que es de vital importancia que se sigan y cumplan, A modo de que de ello dependerá, en gran medida, el adecuado funcionamiento.

Una vez entregados los Manuales, el Franquiciado debe estudiarlos con cuidado, con el fin de apoyarse en éstos para el correcto y eficiente comienzo de la operación de su Franquicia SÃO.

El manual de operaciones explica de manera sencilla cómo debe ser el correcto manejo de las operaciones de una franquicia SÃO en el día a día. Brinda un marco de trabajo que proporciona las herramientas necesarias para la correcta gestión, describiendo los estándares de operación y pautas del sistema de franquicias SÃO.

Este manual se encuentra dividido en 3 unidades que forman el corazón de la operación de SAO, las 3 P:



**PRODUCTO**

**PERSONAS**

**PREDIO**

## **LAS 3 P DE SAO**

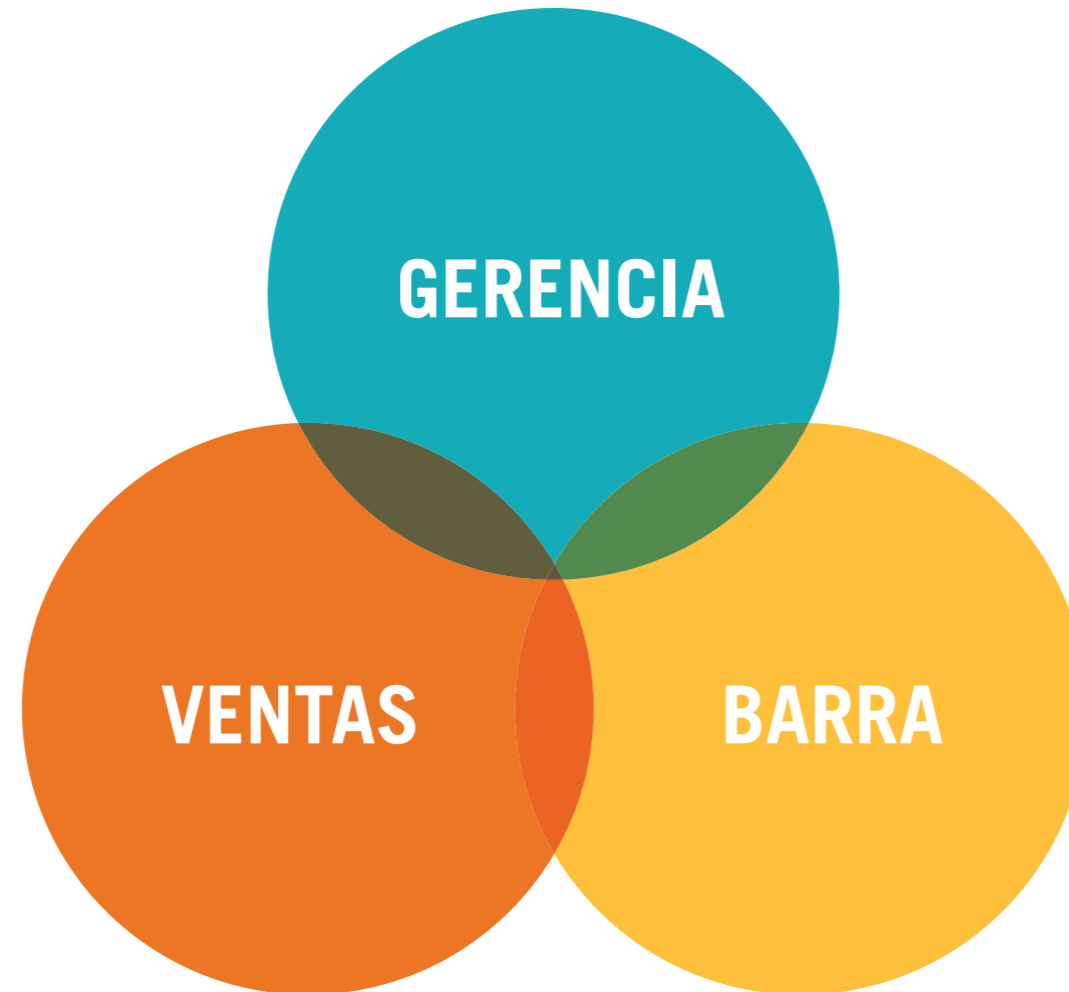
Ninguna de estas 3 unidades puede existir sin la otra, por lo que consideramos fundamental entender la interacción entre ellas garantizando que cada persona cumpla con su responsabilidad, que todos los productos cumplan con los estándares de excelencia y que el predio brinde todo lo necesario para que el cliente experimente su momento SAO con la máxima calidad.

**En SAO trabajamos para brindar una gran experiencia en todos los sentidos**



# EQUIPO

El equipo de trabajo de SAO fue diseñado para brindar servicio a través de 3 equipos que trabajan bajo un esquema de polifuncionalidad, teniendo cada posición responsabilidades específicas y responsabilidades compartidas, en las que todos deben estar atentos a las necesidades del cliente, la calidad y limpieza del local y por supuesto de la frescura y alta calidad de los productos.



## ORGANIZACIÓN DEL MOMENTO SAO

<b>EQUIPO DE GERENCIA</b>	El equipo de gerencia es quien recibe al cliente y garantiza que el predio cumpla con todas las condiciones necesarias para que el mismo se sienta bien atendido y a gusto. Es sumamente importante una <b>recepción cordial, atenta y cuidada</b> , respetando tiempos y necesidades del cliente garantizando una atención ágil y calida.
<b>EQUIPO DE BARRA</b>	Un Segundo equipo, el de barra completa la propuesta con una cafetería moderna, especializada y personalizada. Al acompañar las medialunas SÃO con cafetería, se cuidarán los detalles de arte latte, un trato informal, que se destaque por su originalidad y calidad.
<b>EQUIPO DE VENTAS</b>	El equipo de ventas se encarga de todas las actividades relacionadas a la <b>ejecución de productos panificados y de retail</b> . Desde la perspectiva del producto, el foco principal estará puesto en la venta de medialunas, recién horneadas, calentitas, bien almibaradas, y entregadas con su respectivo packaging. El portfolio de productos se completa con pastelería tradicional, panes artesanales, alfajores, sándwiches calientes y fríos

\*Descripción detallada de los perfiles en la sección personal

The image shows the exterior of the SAO cafe. There are several wooden tables and wicker chairs arranged on a paved patio. Large beige umbrellas with the SAO logo are open over the tables. The building has a light-colored facade with arched windows and doors. The text "Quienes vienen a SAO buscan un recreo, un momento de gratificación." is overlaid in white on the image.

Quienes vienen a SAO  
buscan un recreo, un momento  
de gratificación.

## EXPERIENCIA DE SERVICIO

### RELACIÓN CON EL CLIENTE

La relación con el cliente se caracterizará por el trato ameno, respetuoso, con dinamismo y calidez.

Estas características se enmarcan en el interés por instalar a SÃO como un producto diferente y reconocido, de acuerdo a los lineamientos del branding.

### MUSICALIZACIÓN

La musicalización del local será proporcionada por la franquicia a través de su canal de Spotify y distribuida uniformemente por un sistema de música funcional.



## HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN

SÃO estará abierto todos los días diferenciando horarios de apertura y cierre según el movimiento de la sucursal, y la época del año, entendiendo que cada operación tiene un mundo propio, sin embargo, todas estas decisiones quedaran a cargo del franquiciante.

Dependiendo la extensión de la jornada, se deberá trabajar con dos o tres encargados turno y liderados por un gerente de local.



# CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

## PRE-APERTURA

OPERACIÓN ANFITRIÓN	OPERACIÓN DESPACHO	OPERACIÓN BARISTA	SUPERVISOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sacar alarma</li> <li>Encender luces</li> <li>Encender música</li> <li>Armado terraza</li> <li>Armado del salón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encender horno</li> <li>Sacar productos del frío</li> <li>Preparación de sandwiches</li> <li>Verficar fríos</li> <li>Relleno de medialunas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encender cafetera</li> <li>Preparación de jugos y yogurt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de coordinador</li> <li>Armado de calendario de tareas</li> </ul>

## ACTIVIDAD DEL TURNO

Chequeo, aseo y limpieza del salón

OPERACIÓN ANFITRIÓN	OPERACIÓN DESPACHO	OPERACIÓN BARISTA	SUPERVISOR
Recepción del cliente Cobro Limpieza de baños Limpieza de salón	Reposición de producto Reponer heladeras	Recepción y lectura de comandas Elaboración de café Calentar sandwiches	Supervisar equipos Comunicación con franquicia

## CAMBIO DE TURNO Y CIERRE

Chequeo, aseo y limpieza del salón

	OPERACIÓN ANFITRIÓN	OPERACIÓN DESPACHO	OPERACIÓN BARISTA	SUPERVISOR
CAMBIO DE TURNO	Cierre de caja turno Sacar basura	Lavado de latas Verificar fríos Stock de mercadería		Acompañamiento de equipos en el cambio
CIERRE	Cierre de caja Apagar música Apagar luces Poner alarma	Apagar y limpiar horno Stock de mercadería Verificar fríos	Stock de mercadería Apagar y limpiar cafetera	Pedidos de producto Supervisión de cierre



## COMUNICACIÓN CON LA FRANQUICIA

A fin de canalizar inquietudes, solicitudes, requerimientos en general, es necesario crear un canal de comunicación ágil y claro entre el franquiciado y el franquiciante.

Se contará con la figura del administrador cuyo principal rol será administrar y auditar los movimientos del local controlando la ejecución de las normas e informando posibles desvíos que puedan afectar el funcionamiento y rendimiento del local.

## COMUNICACIÓN CON LA FRANQUICIA

El franquicido deberá definir quién estará a cargo del rol de Administración del local. Este rol es de vital importancia para la comunicación entre la franquicia y el franquiciado, teniendo a su cargo las tareas de:

Facilitar la comunicación de necesidades del franquiciado, el equipo y el local.

El manejo de la herramienta Toteat

Auditar y mantener el control sobre los reportes y planillas analizando los desvíos.

Quien haya sido nombrado administrador del local deberá realizar la capacitación pertinente y ser evaluado por el franquiciante con el fin de forma de poder cumplir con todas las normas que requieran de el.

# SEGUROS

## Seguro Obligatorio: Responsabilidad civil

La elección de la empresa aseguradora es decisión del franquiciado. Por su parte el Franquiciado debe cumplir siempre con los siguientes requerimientos:

- Contar con efectivas medidas de seguridad.
- Tener en todo momento disponible la documentación que compruebe los bienes afectados en caso de siniestro y que en términos generales es la siguiente:
- Acta certificada levantada ante las autoridades correspondientes en caso de sufrir algún robo.
- Inventario de productos antes actualizado en caso de ocurrir el siniestro o robo.
- Libros, registros contables o estados financieros.

**OPERACIÓN  
DEL NEGOCIO**  
Personas

# PERSONAL EN EL LOCAL

## PERSONAL EN EL LOCAL

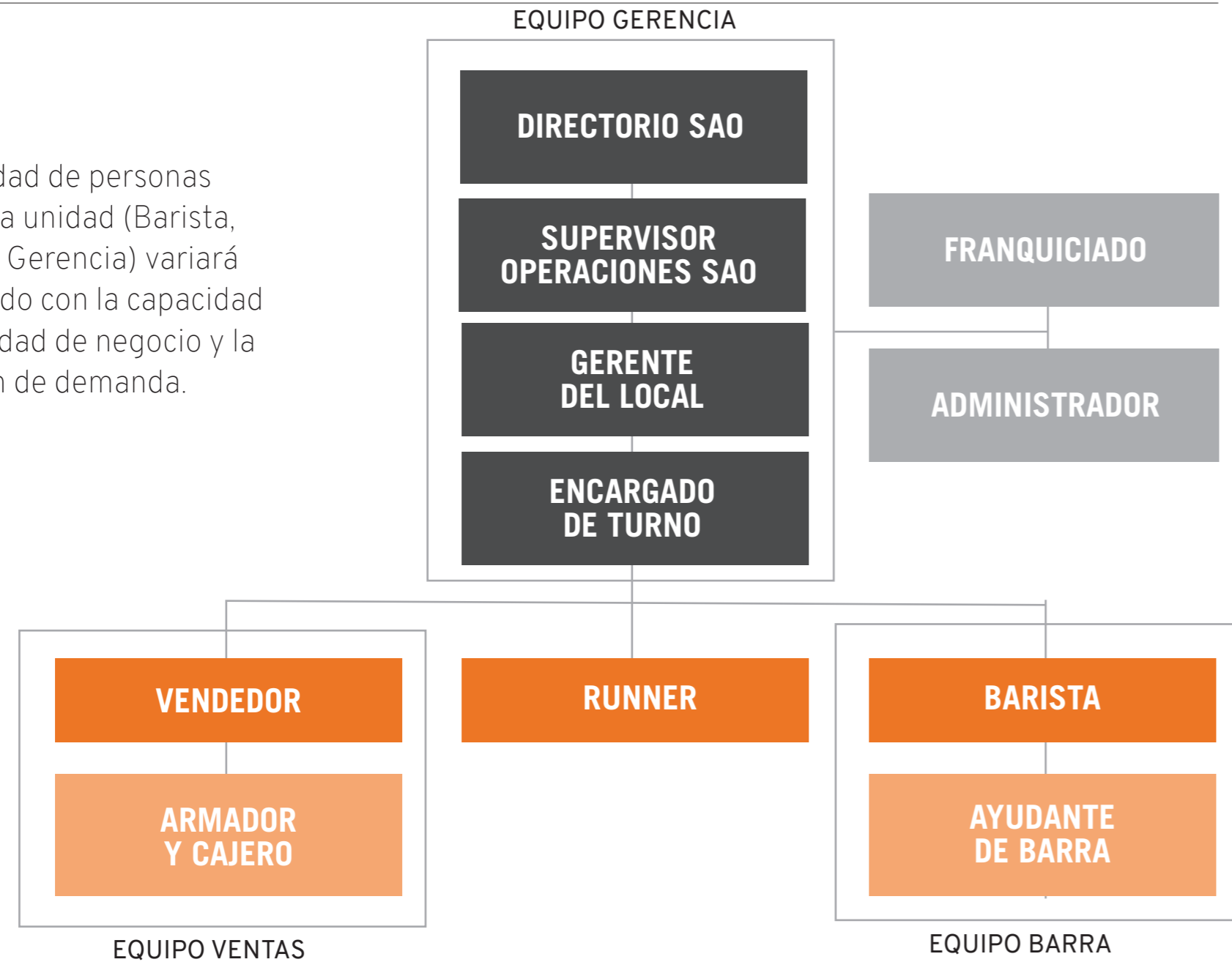
En la conducción deberá incluirse un gerente de sucursal, quien será el máximo responsable de la unidad de negocio, e interlocutor con la empresa y quien gestione integralmente el negocio.

El gerente de la sucursal será quien designe, con la aprobación final del franquiciante, quienes serán los encargados de turno.

El puesto de encargado deberá ser ocupado por una persona con formación acorde, experiencia, capacidad de conducción, abierto al aprendizaje y con excelentes relaciones interpersonales, siendo este capacitado y evaluado de forma constante con el fin de la mejora continua en la operación.

Deberá llevar adelante el equipo, de acuerdo con los lineamientos de SÃO.

La cantidad de personas para cada unidad (Barista, Ventas o Gerencia) variará de acuerdo con la capacidad de la unidad de negocio y la situación de demanda.



# ROLES Y FUNCIONES

## GERENTE DE SUCURSAL

Es el responsable de la operación total de la sucursal, trabajando en conjunto con cada encargado de turno, que él mismo designa según la planificación semanal de turnos.

Entre sus responsabilidades se encuentran

- Definición del coordinador
- Armado de horarios y tareas
- Supervisar y coordinar a los equipos
- Acompañamiento de los equipos en el cambio de turno
- Evalúa los reportes de stock vs la prevision de ventas y elabora los pedidos de producto que no sean a fabrica.

El gerente del local tiene conocimiento y dominio de todas las actividades y posiciones, pudiendo cubrir cualquiera de ellas ante la necesidad.

## AYUDANTE DE BARRA



## APERTURA

Una vez ingresado al local, la primera tarea a realizar es revisar los elementos que están en la barra. Con lo que deberá revisar:

**1** El estado de las bolsas de basura y la mesa de condimentación, así como también, sus elementos de reposición (Tapas, servilletas, azúcar, edulcorante y revolvedores). Esto en caso de no tener Runner / Anfitrión.

**2** Que tenga todos los elementos necesarios para comenzar el turno, esto cubre los siguientes elementos:

- Fiambres (jamón, queso, matambre, jamón crudo, queso en hebras).
- Frutas y verduras (tomate, limón, menta, rúcula, banana, frutilla, ananá y durazno).
- Sanguches de Miga.
- Sanguchería realizada para el comienzo de turno (Sanguches de matambre, jamón y queso, jamón crudo, queso y tomate, croissants y medialunas de jamón y queso).
- Panes tanto para sanguchería, como pan cortado para tostadas. (Siendo 1 bolsa llena el mínimo requerido).
- Yogures (Tanto hechos como para reponer).
- Sorbetes.

- Granola.
- Pizzetas y sus respectivos ingredientes (2 mínimo).
- Bolsas de basura para cambios. (Esto en caso de no tener anfitrión).
- Heladera de bebidas completa. (Esto en caso de no tener Runner / Anfitrión).
- Queso y mermelada preparados.
- Soda.

Finalizada la revisión del turno, podemos comenzar a llevar adelante las primeras tareas del día. En caso de haber algún faltante, avisar al encargado de turno, para que quede como una oportunidad de mejora para el equipo en general.

**3** Paso siguiente, debe buscarse hielo (En cilindros como en escamas), y debe realizarse jugo exprimido.

**4** Luego es esencial rotar toda la sanguchería de la heladera de exhibición, teniendo que renovarla completamente, en filmarla y agregar su fecha de preparación por debajo para su revisión constante, finalmente presentarlo en la bandeja con su papel bióxido correspondiente y su etiqueta de Receta 100% original.

Realizadas, todas estas tareas existen dos supuestos.

A. Que comience el movimiento de la mañana, y por lo cual se requiera comenzar a realizar las tareas.

B. Que el trabajo se mantenga tranquilo, por lo cual nos quede tiempo libre. En caso de presentarse esta última opción, es tarea del ayudante de barra, revisar el estado de la vereda, el patio, y áreas no visibles para los clientes, pero que son vitales para el funcionamiento del local. (Depósito, subsuelo, patio, decks,) Por lo que, en caso de no existir tarea alguna ante un cliente, debe limpiarse, y ordenarse dichas áreas. Si el movimiento quedase tranquilo, es correcto realizar una limpieza de la vajilla fajinándola, estantes, muebles, y que quede presentable.

Finalizadas todas estas tareas y no habiendo más que realizar, lo correcto es quedarse en su área de trabajo, mientras se van resolviendo las tareas del día, armar bandejas, levantar mesas, limpiar bachas, ordenar y barrer tanto barra como salón, pasando la mopa para que quede limpia.

## CAMBIO DE TURNO

A la hora de realizar un cambio de turno, es indispensable entregar el turno tal cual es solicitado al principio del día. Esto quiere decir, reponer heladeras, entregar la bacha limpia, dejar sanguchería realizada, mesa de condimentación completa, entre otros. Para lo cual es correcto revisar la siguiente lista:

- Fiambres (jamón, queso, Matamabre, Jamon Crudo, Queso en hebras).
- Frutas y verduras (tomate, limón, menta, rúcula, banana, frutilla, ananá y durazno).
- Sanguches de miga.
- Sanguchería realizada para el comienzo de turno (Sanguches de matambre, jamón y queso,

- jamón crudo, queso y tomate, croissant, y medialunas de jamón y queso).
- Panes tanto para sanguchería, como pan cortado para tostadas. (Siendo 1 bolsa llena el mínimo requerido).
- Yogures (Tanto hechos como para reponer).
- Granola.

- Pizzetas y sus respectivos ingredientes (2 mínimo).
- Bolsas de basura para cambios.
- Heladera de bebidas completa.
- Queso y mermelada preparados.
- Soda.

Una vez finalizada esta reposición, se debe solicitar al encargado de turno (de forma previa o en ese momento), que asigne la/s tareas que sean necesarias para la entrega de turno.  
(limpieza de baños y depósito, limpieza de latas, limpieza de barra y limpieza de salón).

En caso de ser uno, el que ingresa al turno, debe revisar que no le falte nada, y preparar lo que considere necesario para afrontar el turno. (más aanguches de los fijados por el encargado o supervisor, más jugo, o hielo, etc.)

## CIERRE

A la hora del cierre es indispensable, entender que las tareas que se agregan son las mismas que a la hora de entregar el turno, y a la hora del cambio del mismo. Por lo que aquí, además de ingresar al local los elementos propios del cierre (mesas, sillas, entre otros). se agrega como necesidad adicional la reposición de servilleteros, alcohol en gel, y para limpieza de mesas, desinfección, etc, como así también la limpieza de la mesa de condimentación.

## TAREAS SEMANALES

Los días lunes y jueves a la tarde, es día de limpieza de heladera. (Preferentemente a la mañana).

## ASISTENTE/ES DE DESPACHO

Junto al colaborador de despacho, hornean, rellenan, despachan, exhiben, arman los sándwiches, reponen los exhibidos y heladeras- al cierre se guarda toda la mercadería según su origen y chequea los stock para emitir el pedido de la mercadería.

El equipo de despacho es responsable de la calidad y la frescura de los productos, así como su mantenimiento en las cámaras de frío, cuya temperatura debe ser verificada y asentada en las planillas de control.



## COLABORADOR ANFITRIÓN



## COLABORADOR ANFITRIÓN

Una vez ingresado al local, la primera tarea a realizar es revisar los elementos que están en el salón y de nuestro trabajo diario. Con lo que deberá revisar:

- 1** El estado de las bolsas de basura y la mesa de condimentación, así como también, sus elementos de reposición (Tapas, servilletas, azúcar, edulcorante y revolvedores).
- 2** Que tenga todos los elementos necesarios para comenzar el turno, esto cubre los siguientes elementos:



- Bolsas de basura para cambios.
- Mesas limpias
- Baños limpios y con sus elementos de uso repuestos.
- Pisos limpios.
- Heladera de bebidas completa.
- Cajas de azúcar, servilletas, edulcorante, etc.
- Alcohol en las mesas, como también los dosificadores del local en sus diferentes áreas repuestas de la manera correspondiente (con su cantidad justa de producto según indica cartelera entregada por Grupo Alcorta)
- Carteles QR en la barra y mesas limpios.
- Armado de mopa con agua nueva y producto, manteniéndola preparada para situaciones de caída de café o suciedad que se genere, para hacer repastos en el local.

## TAREAS DIARIAS

Las tareas diarias de un anfitrión corresponden justamente a la anfitriona, por lo que es indispensable entender este rol como la primera imagen del local, aquí encontramos tareas como son:

- Informar a los clientes que ingresen de manera amable y agradable el funcionamiento del local.
- Asistir a los clientes ante dudas de productos, y/o pedidos.
- Consultar a los clientes a la hora de retirarse cómo estuvo todo, y si hay algo en lo que lo podamos ayudar antes de retirarse del establecimiento.
- Mantener el salón limpio y ordenado (mesas y pisos).
- Chequear y mantener rellena mesa de condimentación de manera constante.
- Mantener alcohol en gel en las mesas en todo momento.

- Revisar constantemente las bolsas de basura evitando que estas lleguen a llenarse para evitar malas imágenes.
- Retirar los elementos que dejasen los clientes en el salón (Bandejas, o elementos perdidos que se dejaran al colaborador de turno).
- Heladera de bebidas repuesta y presentable en todo momento.
- Realizar una revisión de los baños de forma constante, evitando papeles fuera de sus tachos, jaboneras sin líquido, falta de papel, o inodoros y mijitorios sucios, como así también suciedad en el piso que pueda deberse a cuestiones externas a un uso común.

## COLABORADOR ANFITRIÓN

Es imprescindible tener en cuenta que las tareas del anfitrión suceden dentro del salón, por lo que es de suma importancia comprender que no es recomendable ingresar a otros sectores que no fueran los propios, salvo necesidades de urgencia.

Debido a que el proceso del salón tiene un dinamismo, donde cada momento marca la diferencia en una buena atención y un agradable confort del cliente.



## CAMBIO DE TURNO

Las tareas del cambio de turno son imprescindibles para que el proceso de cambio de empleados sea exitoso. Se compone de las siguientes tareas.

- Bolsas de basura para cambios.
- Mesas limpias
- Baños limpios y con sus elementos de uso repuestos.
- Pisos limpios.
- Heladera de bebidas completa.
- Cajas de azúcar, servilletas, edulcorante, etc.
- Alcohol en las mesas, como también los dosificadores del local en sus diferentes áreas repuestas de la manera correspondiente (con su cantidad justa de producto según indica cartelería entregada por Grupo Alcorta)
- Carteles QR en la barra y mesas limpios.
- Armado de mopa con agua nueva y producto, manteniéndola preparada para situaciones de caída de café o suciedad que se genere, para hacer repastos en el local.
- Limpieza y reposición de instrumentos de limpieza.

\*Tener en cuenta que el colaborador de turno puede pedirnos realizar una tarea extra para la entrega de turno.



## CIERRE

- Bolsas de basura para cambios.
- Mesas limpias
- Baños limpios y con sus elementos de uso repuestos.
- Pisos limpios.
- Heladera de bebidas completa.
- Cajas de azúcar, servilletas, edulcorante, etc.
- Alcohol en las mesas, como también los dosificadores del local en sus diferentes áreas repuestas de la manera correspondiente (con su cantidad justa de producto según indica cartelería entregada por Grupo Alcorta)
- Carteles QR en la barra y mesas limpios.
- Armado de mopa con agua nueva y producto, manteniéndola preparada para situaciones de caída de café o suciedad que se genere, para hacer repastos en el local.

## TAREAS SEMANALES

Los días lunes y jueves a la tarde, es día de limpieza de heladera. (Preferentemente a la mañana).

## RUNNER

Asiste a los adultos mayores y clientes con necesidades especiales, resuelve dudas de clientes respecto al sistema o el menú y realiza las tareas de armado y mantenimiento activo del predio de uso al cliente.



## COLABORADOR BARISTA

La unidad Barista es responsable por atender todos los pedidos con elaboración/ intervención inmediata, entre ellos se encuentra el café y sus variedades; sandwiches calientes y licuados.



## APERTURA

A la hora de realizar las tareas de cafetería en el ingreso, es indispensable entender que es el momento preciso para preparar los equipos para comenzar el trabajo.

- 1 Por lo que la primera tarea que tiene que realizar el cafetero a la hora de ingresar es revisar la máquina de café. Lo cual consiste, en revisar que la maquina tenga la resistencia de temperatura encendida.
- 2 Paso siguiente, debe iniciar un grupo de la cafetera, y revisar que la cafetera cargue con una

presión de 9 bares. Luego, abrir la lanceta a modo de purga de forma completa, y que la misma llegue a 1 Bar de Presión. Si los números, no fueran los adecuados, se debe avisar a el encargado, para que el mismo de aviso al service de Cabrales para que los mismos vengan a ajustar la máquina.

- 3 Revisada la máquina de café, la próxima tarea es realizar una prueba de la molienda. Por lo que se procede a colocar un filtro simple o doble, a fin de colocar un pocillo por debajo. Una vez comenzada la extracción del café se debe controlar el tiempo de extracción (Con un teléfono o reloj teniendo un cronómetro). Teniendo que ser este de 25 a 30 segundos.

- 4 Revisado esto, se debe ingresar la llave del molino para corregir la molienda, de salir antes de los 25 segundos, deberemos hacerla más fina, de salir en menor tiempo a 25 segundos, debemos hacerla más gruesa con el fin de colocarla de la forma correcta.

- 5 Por ultimo habremos de degustar la taza de café, buscando una taza limpia (en sabores) donde lo que tiene que tomar notoriedad es el sabor acido del café. Si se sintiera un sabor muy amargo o a ceniza, como quemado, desde el comienzo al final de la degustación, se debe ir probando en el ratio de 25/30 segundos, hasta llegar al mejor sabor de taza.

Siguiendo con las tareas del cafetero, lo próximo es revisar la reposición de los productos de cafetería siendo los mismos los siguientes:

- Café de filtro preparado.
- Crema.
- Granos de café.
- Granos de café molido 1 bolsa.
- 1 crema en la heladera.
- Leches (descremada, entera, vegetales en sus variantes, y leche condensada, tanto su pomo lleno, como sus packs individuales para reponer).
- Térmicos (grandes y chicos).
- Vasos de jugo y licuados y sus tapas.
- Portavasos.

Si faltase un producto, es necesario avisar al encargado con el fin, de que el mismo de aviso, como un punto de mejora para próximas oportunidades. Una vez realizadas estas tareas está listo para comenzar el turno.

- Chocolate.
- Films cortados para Pedidos Ya.
- Sobres con azúcar, edulcorante, y revolvedor preparados para Pedidos Ya.
- Galletitas (KitKat y Oreo).
- Pomos de cafetería y mesa de condimentación, como sus toppings (canela y cacao).
- Sirops y esencias para lattes.

## CAMBIO DE TURNO Y CIERRE

A la hora de realizar un cambio de turno, se deben repetir las mismas tareas que al ingreso del local, lo cual es reponer la misma lista de productos:

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Café de filtro preparado.</li> <li>• Crema.</li> <li>• Granos de café.</li> <li>• Granos de café molido 1 bolsa.</li> <li>• 1 Crema en la heladera.</li> <li>• Leches (Descremada, entera, vegetales en sus variantes, y leche condensada, tanto su pomo lleno, como sus packs individuales para reponer).</li> <li>• Térmicos (grandes y chicos).</li> <li>• Vasos de jugo y licuados y sus</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>tapas.</li> <li>• Portavasos.</li> <li>• Chocolate.</li> <li>• Films cortados para Pedidos Ya.</li> <li>• Sobres con azúcar, edulcorante, y revolvedor preparados para Pedidos Ya.</li> <li>• Galletitas (KitKat y Oreo).</li> <li>• Pomos de cafetería y mesa de condimentación, como sus toppings (canela y cacao).</li> <li>• Sirops y salsas para lattes.</li> </ul> |
|--|---|

\*En caso de faltar uno debe avisar al encargado para que lo agregue al pedido.

Finalmente debe limpiar todo el mueble de la cafetera, los grupos, la cafetera y sus jarras, como así también todo el mueble que corresponda al área de trabajo.

Además, el cafetero tiene la tarea de sacar la basura del turno. Siendo también posible que un encargado solicite una tarea extra en un momento de menos trabajo, como limpieza de salón, barra, baños, depósito entre otros.

En caso de ser uno el cafetero que ingresa, debe volver a revisar la molienda del café, con el mismo método que al ingreso,

y el estado de la máquina. Entendiendo que, a la salida de un cafetero y el ingreso del otro, estos deben darse el parte del funcionamiento del equipo.

En caso de realizar el cierre del local, el cafetero, debe limpiar los filtros, quitar las duchas y quitar el grano de café, limpiar los bordes de los filtros con los cepillos correspondientes, y purgar las lancetas con dichos cepillos. Finalmente dejar los filtros sobre la parrilla de la cafetera sin dejarlos en sus grupos correspondientes, para evitar humedad dentro de ellos que pueden arruinar el sabor de próximos filtrados.

Si existieran dudas, consultar el documento de limpieza de Sector cafetería.

## TAREAS SEMANALES

El cafetero debe dejar toda la vajilla blanqueando los días lunes y jueves de cada semana por la noche.



## ASISTENTE DE BARRA

Colabora con el Barista recibiendo la comanda de elaboración en la barra, preparando los sándwiches o tostados, bebidas frías y bandejas para su pronta entrega. También es quien se encarga de la reposición de heladeras exhibidas.

Ante pedidos grandes que exijan a la unidad barista, la unidad despacho puede colaborar. Si el pedido no logra ser cumplido rápidamente se procede con la siguiente modificación al servicio normal de take away.



## LOS DIEZ MANDAMIENTOS PARA LOS EMPLEADOS

- 1** Los clientes son las personas más importantes en SAO.
- 2** Nuestros clientes no dependen de nosotros, nosotros dependemos de ellos.
- 3** Los clientes no interrumpen nuestro trabajo, son la razón por la que trabajamos.
- 4** Nuestros clientes nos honran con su visita, nosotros no les hacemos un favor atendiéndolos.
- 5** Nuestros clientes no son extraños, son parte de SAO, son nuestros huéspedes.

- 6** Nuestros clientes no vienen a SAO a discutir o a ver quién tiene la última palabra, vienen a relajarse y disfrutar.
- 7** Nuestros clientes nos traen sus deseos de un momento SAO y nuestra obligación es brindárselo.
- 8** Nuestros clientes se merecen el tratamiento más cortés y atento que podemos darles.
- 9** Nuestros clientes tienen derecho a esperar que los empleados tengan un aspecto cuidado de acuerdo con las normas.
- 10** Atender como nos gustaría ser atendidos. SÃO es servicio.

# CÓDIGO DE TRABAJO

SÃO tiene el propósito de crear un ambiente en el cual cada empleado conozca lo que se espera de él para poder brindar mejor servicio posible al cliente.

- Mientras se encuentre operativo deberá hacer en todo momento aquello que ayude a mantener nuestro nivel de servicio y asegurarse que cubre realmente todas las necesidades de los clientes de acuerdo a los estándares

considerados valiosos.

- Una presencia agradable y cuidada es esencial, deberá estar limpio y arreglado.
- Le pedimos que siga todas las instrucciones dadas por su superior. Si no está seguro no dude en consultar.
- Los accidentes son imprevisibles, pero para tratar de evitarlos es responsabilidad de todos, la seguridad en el trabajo. Su salud y bienestar son esenciales.
- Nunca deberá tomar una medida que afecte o dañe la reputación o interés de la compañía.
- Quien acepte cualquier tipo de coima intercambio de mercadería u otro dentro de la operación monetaria u otro tipo por cualquier motivo, tendrá que enfrentar la posibilidad de despido o apercibimiento inmediato con aviso e informe previo al franquiciante.

## VESTIMENTA Y PRESENCIA

### Empleados que usan uniformes

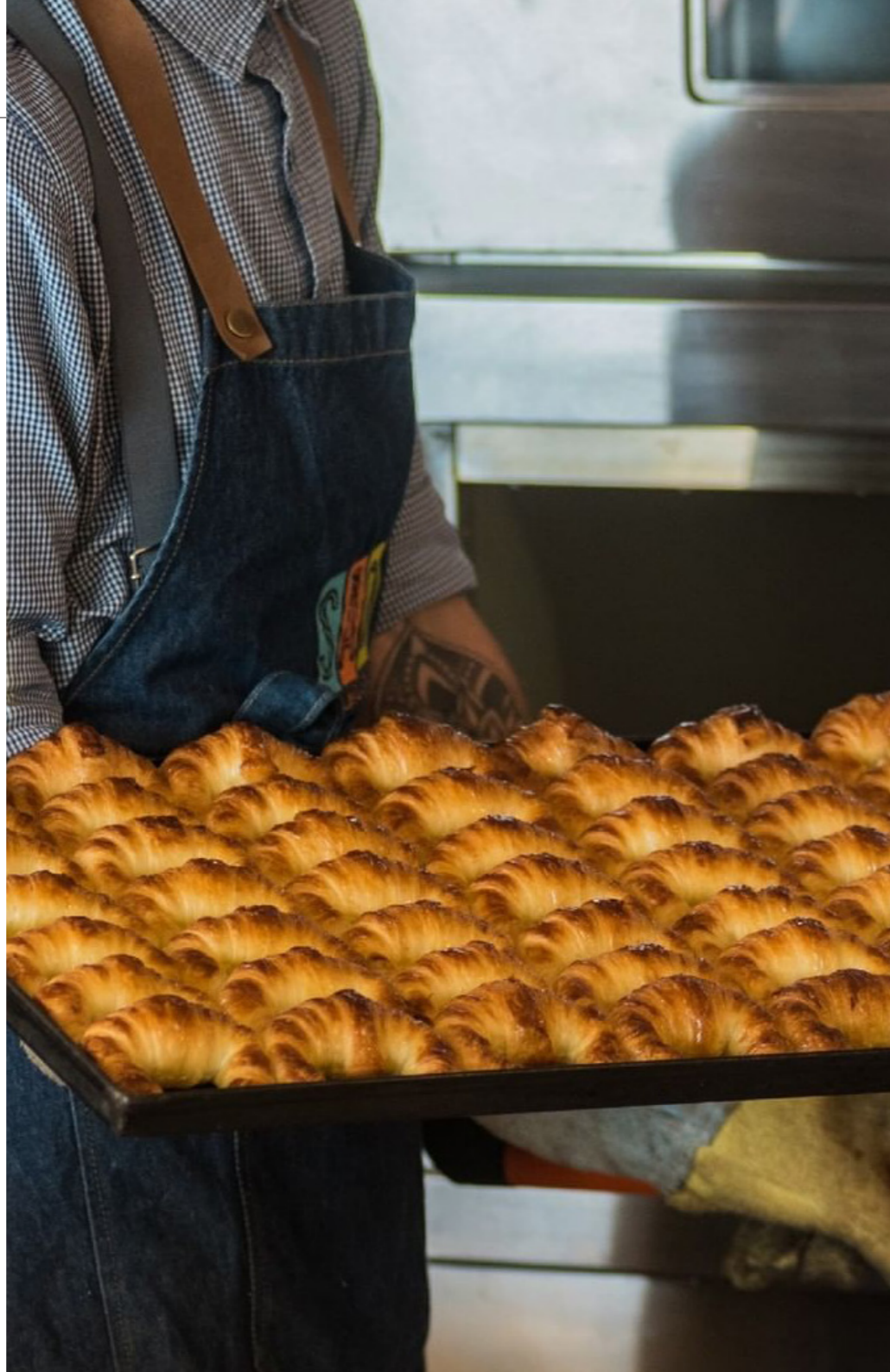
El empleado debe vestir el uniforme completo determinado por la franquicia. El Franquiciado es responsable la compra mínima de dos uniformes por empleado y sus posibles. En caso de dañarse por su uso se debe reponer. Tanto los encargados como el gerente deben velar porque los uniformes sean los adecuados para el desempeño de sus funciones y se encuentren en buenas condiciones.

Es muy importante que cada empleado cuide su uniforme. Si se estropeara por falta de cuidado deberá responsabilizarse por el costo de los arreglos o reemplazo. El calzado debe tener suela de goma para evitar accidentes. Los uniformes son propiedad de SÃO y deberán ser devueltos al terminar su contrato de trabajo. Estos uniformes no deberán ser usados en otras ocasiones que no sean de trabajo.



## Uniformes para trabajar en elaboración

En todos los casos los empleados deberán cambiarse inmediatamente antes de comenzar con su jornada laboral y al finalizar la misma. Por razones de higiene, no pueden llegar al trabajo con la ropa provista por la empresa.



# DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS

En SÃO se realiza una evaluación constante del desempeño de los empleados para garantizar la correcta atención al público, y un trabajo en equipo que garantice armonía, buena comunicación y satisfactoria convivencia.

La evaluación se hace en forma personal mensualmente a cada colaborador por parte del encargado gerente del local y disponible a revisión por los supervisores del franquiciante. Se anexa formulario de evaluación en manual de Gerente de local.

# OPERACIÓN DEL NEGOCIO

## Producto

## PRODUCTO Y MERCADO

Deseamos garantizar una oferta de cafetería tradicional, combinada con novedades mas atractivas a un publico joven, haciendo foco en los productos de despacho, y la cafetería Take-Away.

Basados en el nuestros valores de producción artesanal y fresca, la oferta propuesta por SÃO será brindar una alternativa informal en la que puedan coexistir las especialidades de SAO (Medialunas y pasteleria) con todos los elementos de la experiencia SAO (Café, ambiente, atención, música, entre otros), todo esto con nuestra identidad y estilo,

Deberá caracterizarse por la coexistencia armónica de lo tradicional y lo moderno, donde se mantengan los productos que tradicionalmente definieron la identidad de la empresa: las medialunas calentitas, conviviendo con una propuesta moderna, variada y dinámica como las medialunas de autor.

Deseamos garantizar una oferta de cafetería tradicional, combinada con novedades mas atractivas a un publico joven.

## NUESTROS PRODUCTOS



### CAFETERÍA

Café expreso  
Cafés especiales  
Lattes  
Frappes  
Licuados  
Jugos  
Gaseosas  
Sandwiches fríos  
Sandwiches calientes



### PASTELERÍA

Medialunas  
Medialunas especiales  
Vigilantes  
Rolls  
Panes semillas  
Panes saludables  
Bizcochitos



### RETAIL

Alfajores  
-Chocolate  
-Dulce de leche  
Mermeladas  
Dulces de leche  
Miel

## PROYECCIONES DE VENTA

Para realizar una proyección de venta exitosa, dependendemos de diversas variables, que de no ser consideradas pueden inducir a errores de cálculo y por consiguiente a no realizar un pedido correcto de mercadería.

Los errores de cálculo que se pueden presentar son por exceso o por defecto; es decir, tener un sobre stock de insumos, lo cual podría elevar la merma por tener la mercadería mayor tiempo al de su vida útil en almacenaje, o desabastecimiento, lo que evita atender a nuestros clientes ya que no podríamos ofrecer toda nuestra variedad de productos.

Estas variables son:



Ubicación geográfica



Fechas o eventos importantes



Promociones y ofertas



Coyuntura macro-económica



Eventos aleatorios

## PROCEDIMIENTO DE PEDIDOS

Basados en las proyecciones de venta, cada supervisor debe garantizar que tendrá producto suficiente para satisfacer la demanda de los próximos días.

No todos los proveedores entregan con la misma frecuencia o en cantidades similares, por lo que se debe elaborar un cuadro con estándares de reposición que contenga la siguiente información:

- Frecuencia de entrega y lotes mínimos de cada proveedor
- Niveles de stock para punto de pedido según histórico de ventas
- Vida útil de los insumos (Vencimientos).

Diariamente al cierre del local, el encargado de turno realizará un pedido en base al stock remanente que será enviado a fábrica y al gerente, para que este último pueda analizar:

- Las salidas e ingresos de mercadería que hayan ocurrido durante la semana, para la nueva proyección.
- Descontar del cuadro de proyección de ventas, los saldos que figuran en los inventarios realizados el día anterior al pedido.

Contrastando información de puntos de reposición con los stocks al final de cada turno, el gerente del local debe tener un cronograma de pedidos, estando éste a disposición del franquiciante.

ACLARACION: Para que el sistema funcione, se debe ser sumamente estricto en el ingreso de toda la información generada durante la operación diaria del local. Cabe resaltar que una merma mal manejada o excesiva alterarían todo el proceso. Ya sea por faltante (que originarían pérdidas de venta) o exceso de producto (que generarían pérdidas económicas). El pedido será acompañado con un remito el cual será firmado y con el cual se realiza la factura correspondiente.

Se hace saber que los proveedores y marcas oficiales serán determinados pura y exclusivamente por el franquiciante, quedando terminantemente prohibido la compra de cualquier producto que no sea el especificado por el franquiciante.





## PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN

La elaboración de los productos se detallan en las fichas del recetario con la que cuenta cada local. Cada una de estas recetas están elaboradas bajo rigurosos estándares de calidad, las mismas no deben ser alteradas o modificadas bajo ningún concepto y en ninguna circunstancia.

- Medialunas
- Medialunas especiales
- Otros panificados
- Café
- Sandwiches
- Frapes y Licuados

## PRODUCTOS DE RETAIL

Ademas de los productos de elaboración propia, la oferta de SAO cuenta con productos de retail que son abastecidos directamente al local. El gerente debe identificar las existencias y la necesidad de reposición garantizando que este siempre disponibles en las cantidades adecuadas.

# INVENTARIO

El control de toda la mercadería o suministros, usados por el personal de la empresa.

Es necesario describir algunas medidas de control sobre todo en la mercadería destinada a la venta.

Se realizarán inventarios de productos y reposición. El local cuenta con un sistema de compras que opera para asegurar el abastecimiento y almacenamiento de los insumos y productos requeridos.

Los inventarios se dividen en tres categorías:

- Productos perecibles
- Productos no perecibles.
- Activos fijos.

Cada insumo, producto o mercadería que ingresa al deposito deberá estar debidamente rotulado. Para llevar un adecuado control de inventarios se utilizan documentos y reportes los cuales serán usados por el gerente y el administrador para el control.

# BODEGAS

Es necesario describir algunas medidas de control sobre todo en la mercadería destinada a la venta. Se realizará inventarios de productos y reposición: Existen 2 bodegas:

<b>BODEGA A</b>	Ingredientes de reposición semanal con control semanal
<b>BODEGA B</b>	Otros ingredientes con control mensual

El último día del mes se toman inventarios del cierre del mes sobre todas las bodegas,

# ADMINISTRACIÓN DE MERMAS

El desperdicio generado por las operaciones del local se administra a través de un documento llamado salida de merma.

Este es un documento que se genera:

- Por insumos que no se encuentran en buen estado de conservación: cuando un insumo se encuentra deteriorado o roto este se debe dar de baja, bajo el concepto de salida de merma y desecharlo, ya que el expender o presentar al cliente un producto deteriorado perjudica el estándar de servicio de primera que se debe mantener en todo momento.
- Por insumos que ya hayan cumplido con

su fecha de vencimiento: cuando a un insumo perecible se le hubiese cumplido la fecha de vencimiento que se presenta en el empaque, este se debe desechar inmediatamente.

- El gerente o el encargado de turno en su ausencia, debe supervisar personalmente que el insumo sea "inmediatamente desechado sin excepción", para evitar que de alguna manera este insumo vencido pueda ser usado, consumido o vendido.
- Por productos que tuviesen que ser cambiados a pedido del cliente: por los estándares de calidad de servicio con los que SÃO opera, cuando sucede el evento de que un cliente no se encuentre satisfecho con el producto., se le deberá cambiar y desechar el producto devuelto.

# ADMINISTRACIÓN DEL NEGOCIO

## Predio

## ADMINISTRACIÓN

Por contrato el franquiciado deberá implementar el sistema de gestión gastronómica Toteat, el cual será de uso obligatorio, en el sistema de franquicias SÃO.

Administrativamente se completará la planilla de Control de Cierres de Cajas, la cual será presentada al cierre del mes.

Semanalmente recibirá la factura por los productos SÃO provistos por MB10 SAS, las cuales conforman la cuenta corriente que el franquiciante otorga al franquiciado. Las facturas deberán ser abonadas con un vencimiento de 15 días desde la fecha desde la emisión de la factura.

Los acuerdos de precio y plazo que se realicen con los restantes proveedores serán gestionados por el franquiciante y de cumplimiento obligatorio por el franquiciado, dentro de la planilla de proveedores homologados.

El franquiciado mensualmente deberá presentar

- Comprobante de pago de IIBB
- Comprobante de pago de IVA
- Comprobante de pago de cargas sociales
- Comprobante de tasas municipales

## CIRCUITOS ADMINISTRATIVOS

# ADMINISTRACIÓN DE CAJA

SÃO cuenta con un sistema de cajas registradoras a cargo de la unidad de Cajero / Vendedor, mediante el cual las ventas son registradas diariamente.

En cada una de ellas se realizarán las transacciones y se irán realizando los tickets de manera correlativa.

Para efectos de cuadro diario y por turno se imprimirá el registro de ventas de la caja (informe X en cada cambio de turno); pero además el sistema utilizado tiene un registro total de todos los movimientos realizados en el día efectuándose un registro final (Informe X y Z al finalizar la operación del día).

Los tickets emitidos por el sistema son tickets boleto o tickets factura, es decir, son comprobantes de pago oficiales, factura fiscal, ticket fiscal y factura A.



# MANEJO DE EFECTIVO Y DEPÓSITOS

Se ha de mantener un fondo de cambio con el fin de dar vuelto a los clientes y tomar las medidas de seguridad necesarias, para mantener las cantidades más significativas de dinero en la caja fuerte para su posterior retiro.

- Se deberá realizar un alivio de caja cada 25 mil pesos o monto definido por el franquiciante de acuerdo a las circunstancias propias de cada operación y ajustado por inflación.
- Si se excede ese monto, se retirará el dinero excedente de las cajas, depositándolo en la caja fuerte.
- Siempre contar dinero fuera de la vista del cliente y en forma muy discreta.

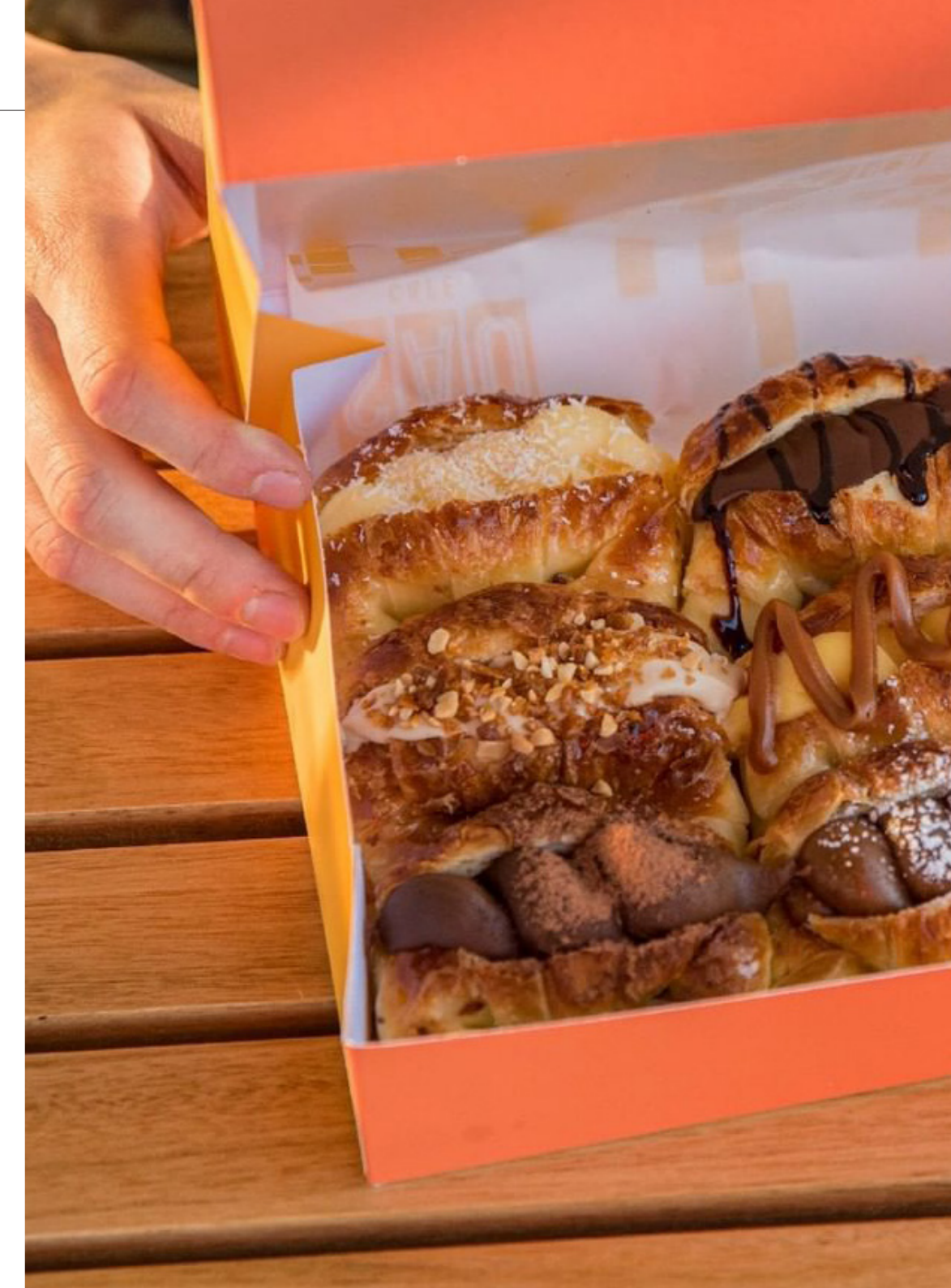
## NORMAS DE COBRO A LOS CLIENTES

<b>EFFECTIVO</b>	El cobro será inmediato. Las transacciones serán en moneda nacional y/o moneda extranjera. Si el cliente desea cancelar en dólares existe la opción de realizar dicha venta en dólares, la conversión a moneda nacional es según el tipo de cambio del día.
<b>TARJETA DE CRÉDITO Y/O DÉBITO</b>	Las transacciones se realizarán directamente en el POS (Point of Sale) y se le solicitará al cliente la tarjeta y su documento de identificación para tarjetas de crédito. (Obligatorio)
<b>PAGOS VIRTUALES</b>	Mercado Pago o sistema de pagos virtuales habilitados. Se le solicitará al cliente su documento de identificación.

En caso de compras anuladas, el encargado de turno debe realizar alivios de caja. Una vez anulado, se declara a través de un comentario exigido por el sistema, debiendo tener un justificativo registrado y firmado por el coordinador.

Debido al incremento de la circulación de billetes falsos, el colaborador cajero deberá extremar los cuidados a través de un detector de billetes falsos.

En caso de que sucediera un pago fraudulento, se efectuará la denuncia correspondiente, acorde con el medio de pago realizado.



## CONTROL DE CAJA

Todos los días el colaborador cajero deberá realizar la liquidación de caja, donde se indica los registros de ventas, reporte de ticket boletas, reporte de ticket facturas y reporte de ventas detallado de tipo de pago.

Al inicio de la jornada laboral, el colaborador cajero verificará el cuadro de caja del día anterior, manifestando cualquier observación al encargado de turno.

La caja deberá contar permanentemente con un mínimo de cambio de tres mil pesos, estipulado por la empresa, que se actualizará periódicamente según la inflación, quedando esta decisión a cargo del franquiciante.

## PAGO A PROVEEDORES

### Control de gastos

Los gastos son desembolsos que no requieren de la emisión de comprobantes de pago; estos pueden ser: por movilidad u otros gastos, o por compras de insumos faltantes.

El local debe contar con una caja chica destinada a estos gastos. El gerente en conjunto con el administrador asignase el monto de la caja chica. Cada vez que se realice un gasto de esta naturaleza debe ser con autorización del encargado de turno y este lo debe justificar.

### Pagos a proveedores y otros

Se podrá utilizar como medio de pago cheques o transferencias electrónicas bancarias. Se recomienda las transferencias electrónicas bancarias por ser más seguras.

Se puede optar por la opción de abono en cuenta (es indispensable que el proveedor tenga cuenta en el banco con que se envía la transferencia) o mediante recojo de cheques de gerencia (cuando el proveedor no tiene cuenta).

Los pagos a cada proveedor se deben de programar una vez por semana, dándole prioridad a las guías de remisión, boletas de venta o facturas más antiguas. Para ello el encargado de caja cuenta con el formato cuentas por pagar, donde llevará el control de los pagos pendientes a cancelar.

## MANEJO DE LAS CUENTAS POR PAGAR

Se realiza una planilla donde se relaciona todos los pagos que se hacen mensualmente de carácter obligatorio, revisando diariamente las facturas que tienen crédito para su pago oportuno. En caso de no llegar la factura a tiempo se debe averiguar y/o solicitar una copia para su cancelación. Del 1 al 5 de cada mes se realizarán los correspondientes informes.

## MANEJO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

El manejo de las cuentas por cobrar se basa en los informes que presente el área contable a través del sistema de información contable que manejan.

# POLÍTICA DE PRECIOS

SÃO mantendrá un control sobre los precios de los productos ofrecidos todos los locales propios o franquiciados.

Esta notificación de precios será fehaciente y clara.



# ATENCIÓN AL CLIENTE

## ATENCIÓN AL CLIENTE







Este momento esta compuesto por las elecciones del cliente en cuando a la elección de los productos, con quien los comparte y en donde se ubica para consumirlos (dentro del local, en las terrazas o fuera del predio). Para ejecutarlo, contamos con una amplia carta de productos, y distintas opciones para disfrutar el producto, ya sea dentro o fuera del local.



En SAO buscamos ofrecer un servicio y productos de calidad que inviten al cliente a disfrutar de un momento agradable, el cual llamamos "momento SAO".

## LINEAMIENTOS GENERALES EN ATENCIÓN AL CLIENTE

Para SÃO la atención al público, el respeto y valoración del cliente es primordial. Consecuentemente, para que este requisito se cumpla, cada colaborador se esforzará por cumplir este propósito.

	Atención cordial		Cuidado de los detalles
	Agilidad del servicio		Conocimiento del menú
	Limpieza		Dominio de las elaboraciones

## MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Se pone foco en tener un servicio ágil, con la mejor atención a fin de lograr que el cliente nos vuelva a elegir cada día a SÃO, disfrutando del momento SÃO. La atención resolutiva, la buena comunicación y la agilidad en la atención y el despacho de barra, son cualidades que fortalecen la experiencia del cliente.

La medición se realizara mediante encuestas en el local o via web que se reglamentaran desde la franquicia.

## ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Ante una queja o reclamo, un encargado de turno será el responsable de atender al cliente sin perjudicar la imagen de la empresa y respetando la palabra del cliente.

Se actuará en el marco del código de protección y defensa del consumidor.

Algunas recomendaciones a seguir cuando el cliente plantee una queja o reclamo:

- Escucharlo, y dedicarle atención sin interrumpirlo.
- Ser amable en todo momento y no discutir.
- Expresarle agradecimiento por la información que proporciona.
- Resolver inmediatamente la queja o reclamo del cliente.
- En caso de que se necesite la participación del gerente del local, comunicarlo inmediatamente.

# MANEJO DEL PREDIO

## MANEJO DE LAS INSTALACIONES

### Saneamiento

SÃO debe cumplir con lo establecido en la norma sanitaria correspondiente:

- Se debe asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano en las diferentes etapas de la cadena alimentaría: adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, preparación y comercialización.
- Establecer los requisitos sanitarios operativos y las buenas

prácticas de manipulación que deben cumplir los responsables y los manipuladores de alimentos.

- Establecer las condiciones higiénicas sanitarias y de infraestructura mínimas.

SÃO mantiene estrictas condiciones de higiene, supervisadas por un equipo especializado. Brinda informes semanales, con un sistema de evaluación “semáforo”, donde la misma se expresa mediante tres luces: roja, amarilla y verde; cada color refiere a distintas cualidades de la evaluación. Esos reportes se tienen que trabajar en cada sucursal para mejorar la calidad de la higiene.

## SERVICIOS

### AGUA

Las instalaciones deben contar con el servicio de agua potable de la red pública. Los establecimientos que tengan su propio sistema de abastecimiento de agua, deben contar con la aprobación y vigilancia por parte del Ministerio de Salud.

### RESIDUOS

Con respecto a la disposición de residuos, la empresa debe contar tachos de basura debidamente rotulados y cubiertos, ubicados temporalmente en determinadas áreas. El cuarto de desechos debe estar ubicado en lugar alejado a zona de producción. El cuarto de desechos debe estar ubicado en lugar alejado a zona de producción y almacenamiento. SÃO cuenta con un sistema de retiro de residuos alojados en containers 3 veces por semana.



## EQUIPOS

Todos los equipos y utensilios deben limpiarse y desinfectarse de modo que no transmitan sustancias tóxicas, olores, ni sabores a los alimentos.

Ante la necesidad de mantenimiento, si algún equipo necesita ser retirado para reparación: Debe ser documentado y firmado por el encargado de turno.

El encargado de mantenimiento de la empresa de tercerizada, será responsable de retirar los equipos del local, previa autorización del administrador y gerente. El equipo solo podrá ser retirado antes del inicio de las operaciones del local y deberá ser reemplazado por otro para no afectar la operación del local.

# TAREAS DE CUIDADO EL PREDIO

## TURNO MAÑANA

PRE-APERTURA	OPERACIÓN PRODUCTO	OPERACIÓN SALÓN
Sacar alarma Encender luces Encender horno Encender cafetera Encender música Sacar productos del frío	Reposición de producto Preparación de jugos y yogurt Preparación de sandwiches Reponer heladeras	Limpieza de baños Armado de terraza Limpieza y armado del salón

## TURNO TARDE

CAMBIO DE TURNO	OPERACIÓN PRODUCTO	OPERACIÓN SALÓN
Tareas de salón Tareas de producto operación Cierre de caja turno Lavado de latas Sacar basura Verificar fríos	Reposición de producto Preparación de jugos y yogurt Preparación de sandwiches Reponer heladeras	Limpieza de baños Armado de terraza Limpieza y armado del salón

## CIERRE

### TODOS

Apagar y limpiar horno

Apagar y limpiar cafetera

Stock de mercadería

Cierre de caja

Verificar fríos

Apagar música

Apagar luces

Poner alarma





MEDIALUNAS & CAFÉ



saomedialunas