



MIXOLOGÍA

PAPEL DEL BARTENDER

Guía del facilitador

NOTAS PARA EL FACILITADOR

Leer: texto a continuación

LA META

Al final de este módulo, debería estar
capaz de:

- Describir el flujo de trabajo del camarero
- Comprender cómo la zona Mixology
trabaja en conjunto con las zonas vecinas para
crear el *Asador* y *la Reserva*
Experiencia para nuestros clientes





IMPORTANCIA DEL BARDEN

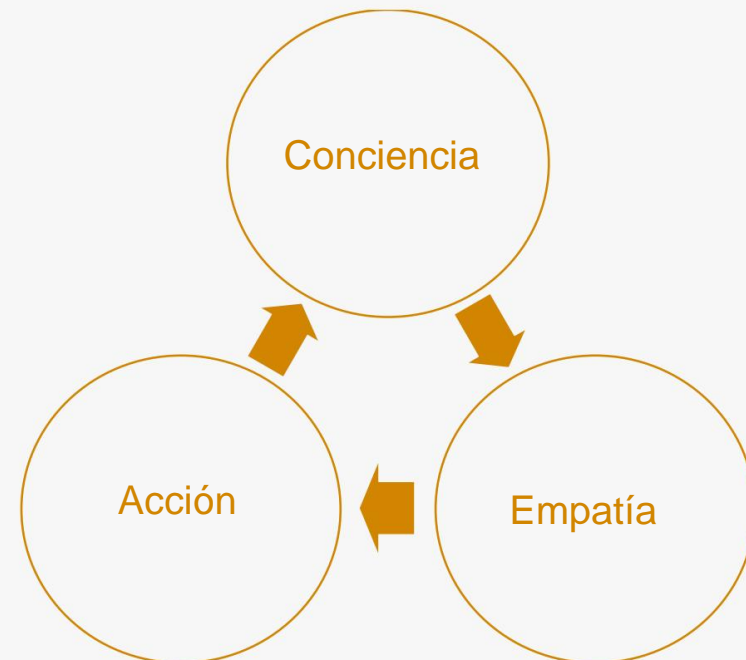
Los camareros crean momentos artesanales para cada cliente. Maestro escultores de artesanía líquida hacen honor a la historia, ingredientes y proceso con cada vertido. Al mostrar su pasión por el servicio e irradiando garbo, los cantineros traen el *Roastery and Reserve Experiencia* única a la vida.

TRES COMPORTAMIENTOS CLAVE

Conciencia: la capacidad de cuidar para notar.

Empatía: la conexión emocional y la comprensión. "He estado en tus zapatos." La psique humana está condicionada por la empatía. En varias situaciones, sin embargo, consciente o inconscientemente cerramos de nuestra capacidad de empatía.

Acción: Verlo, poseerlo, hacerlo. La conciencia y la empatía son no tiene sentido si el socio no toma medidas.



Diga: La pasión por el servicio (PFS) es parte de cada interacción con nuestros clientes.

Pregunte: ¿Cuáles son los 3 comportamientos clave? ¿Qué pasa con la pasión por ¿Se destaca el servicio para usted?



FLUJO DE TRABAJO DEL BARTENDER

Leer: texto a continuación

Al igual que con todos los roles en Roastery, adaptará su flujo de trabajo a responder apropiadamente a las señales de los clientes. Es decir, siempre toma propiedad para brindar el mejor servicio posible a los clientes. Como revisó en la capacitación de barista, el servicio total sigue siendo el mismo con la adición de verificar la identificación. Tomemos un momento para revisar el flujo de trabajo.





FLUJO DE TRABAJO DEL BARTENDER

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PAPEL DE BARTENDER



El puesto de cantinero ofrece de manera experta productos y servicios artesanales de alta calidad a través de una técnica magistral, al tiempo que garantiza que su bar opere dentro de los estándares de cumplimiento legal adecuados en todo momento. Producen bebidas con intención y teatro.

Los cantineros utilizarán el Flujos de trabajo de bebidas de mixología combinados con el Flujos de trabajo de servicio de barman para brindar pasión por el servicio a nuestros clientes.

Los cantineros deben adaptar los flujos de trabajo en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente.

ESTÁNDARES DE FILOSOFÍA DE SERVICIO

- Usa un lenguaje corporal abierto y accesible.
- Sonríe y comuníquese con todos los clientes de una manera amigable y genuina.
- Demostrar conciencia ambiental.
- Producir bebidas con intencionalidad y teatro
- Estar informado de todas las ofertas del menú.
- Anticiparse a las necesidades del cliente
- Asegúrese de que la parte superior de la barra permanezca limpia y libre de desorden

FLUJO DE TRABAJO DE SERVICIO TOTAL

EVALUAR EL ESCENARIO DEL CLIENTE

MISE -EN LUGAR



SELECCIONA SERVICIO
MÉTODO

BEBIDA DE APOYO
PRODUCCIÓN

Leer: Descripción general del rol de camarero.

Diga: Observarán y practicarán los flujos de trabajo de las bebidas más adelante en su capacitación.

Revisión: Estándares de Filosofía de Servicio

Revisión: flujo de trabajo de servicio total, destacando los nuevos puntos clave dentro de la parte de "Bienvenida". (incluye servicio de agua y verificación de identificación; revisión de Mixología)

Comprobación de ID QRG)



BAJOS DE TRABAJO DE SERVICIO DE BARTENDER

SERVICIO TOTAL

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
BIENVENIDOS	• Saludar	• Crea un ambiente acogedor ambiente
	• Verifique la identificación <i>inmediatamente</i>	• El espacio alrededor de la barra está designado para 21+
	• Brindar servicio de agua	• Asegurar el cumplimiento legal • Marcar asiento para establecer contrato de servicio inicial
SUGERIR	• Ofrecer sugerencias significativas basadas en el cliente preferencia	• Garantiza al cliente satisfacción
APORTE	• Confirmar pedido	• Garantiza la precisión de los pedidos y un pedido continuo entrega
	• Realice el pedido con atención a modificaciones y preferencias • Introducir identificador de cliente	
	• Ruta a la estación apropiada	
CONSTRUIR Y RECIBIR	• Use la barra apropiada flujo de trabajo y recibir orden consolidada	• Contribuye a la producción • Confirma la calidad y precisión del pedido
ENTREGAR	• Consolidar orden	• Proporciona al cliente su pedido completo y elimina la confusión
PREGUNTAR	• Frecuentemente pre-autobús y reabastecimiento	• Protege la integridad de la experiencia del cliente
TIERNO	• Cerrar cheque	• Completa la experiencia del cliente

PRIMER SERVICIO

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
BIENVENIDOS	• Saludar	• Crea un ambiente acogedor ambiente
	• Verifique la identificación <i>inmediatamente</i>	• Asegurar el cumplimiento legal
SUGERIR	• Inmediatamente, ofrezca sugerencias significativas basadas en la preferencia del cliente	• Garantiza al cliente satisfacción
APORTE	• Confirmar pedido	• Garantiza la precisión de los pedidos y un pedido continuo entrega
	• Realice el pedido con atención a modificaciones y preferencias • Introducir identificador de cliente	
	• Ruta a la estación apropiada	
TIERNO	• Cerrar cheque	• Completa la experiencia del cliente

SEGUNDO SERVICIO

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
SALUDAR Y PREGUNTAR	• Genuinamente, mientras pre-busca	• Protege la integridad de la experiencia del cliente
	• Preguntar sobre la reposición Servicio	
	• Si el pedido incluye una bebida alcohólica y no ha verificado previamente la identificación, hágalo inmediatamente	• Asegurar el cumplimiento legal
SUGERIR	• Ofrezca sugerencias significativas basadas en lo que aprende	• Garantiza al cliente satisfacción
APORTE	• Confirmar pedido	• Garantiza la precisión de los pedidos y un pedido continuo preparación
	• Realice el pedido con atención a modificaciones y preferencias • Introducir identificador de cliente	
	• Ruta a la estación apropiada	
ENTREGAR	• Consolidar orden	• Proporciona al cliente su orden completo y elimina confusión
TIERNO	• Cerrar cheque	• Completa la experiencia del cliente

Leer: Flujos de trabajo del servicio de camareros. Asegúrese de resaltar los puntos "Verificar identificación" y "Proporcionar servicio de agua" dentro de "Bienvenido", ya que esto es exclusivo de Mixology zona.



TRABAJANDO EN EQUIPO

Para apoyar la experiencia en Mixología y zonas aledañas, el equipo trabajará en conjunto.

ZONEHOST

El anfitrión de la zona dará la bienvenida a los clientes.

en el espacio y ayudar a guiar su

experiencia.

Revise la tarjeta de flujo de trabajo.

Sí: utilizando el contenido de esta página, hable sin embargo

cómo los socios en Mixology y vecinos

las zonas trabajarán juntas como un equipo

Revisión: los flujos de trabajo apropiados

Reseña: El catálogo de obras

Comprobar la comprensión

Pregunte: ¿Qué preguntas tiene? Qué

¿preocupaciones?

Hacer: Resuelva las preguntas e inquietudes hasta que

el compañero se siente confiado.

GERENTE DE TRABAJO

El Gerente de Turno desplegará Zone

Apoyo de la barra principal según sea necesario para

apoyo.

Revise la tarjeta de flujo de trabajo.

Revisemos el catálogo de juegos para ver cómo

los equipos trabajarán juntos para apoyar

la experiencia del asado y la reserva.

Revise el catálogo de juegos.

APOYO

Trabaje con su entrenador para entender cómo

las zonas vecinas trabajarán juntas para

apoyarse unos a otros.

Revise el flujo de trabajo de soporte de la barra y

tarjetas de flujo de trabajo aplicables según sea necesario.

Cuando el volumen aumenta hasta un punto en el que usted

son incapaces de apoyar nuestro deseado

experiencia y servicio al cliente

filosofía, su equipo está disponible para

apoyo.

Leer: texto a continuación

REVISIÓN

Como barman, adaptarás tu flujo de trabajo y solicitarás apoyo.

según sea necesario para atender mejor las necesidades del cliente y proporcionar un elevado
experimentar cada vez.