

Página 1

# MIXOLOGÍA

---

## Guía del Programa de Capacitación

---

Página 2

Formador de Bartender: Tu Rol

---

Página 3

### Tabla de Contenidos

Entrenador de Bartender: Tu Rol .....	3
Capacitador de Bartender: Conceptos Básicos de Capacitación .....	4
Plan de Formación .....	6
Guía de Discusión del Gerente: Conectar y Planificar .....	7
Guía de Discusión del Gerente: Tu Rol .....	8
Guía de Discusión del Gerente: Verificación de Habilidades .....	9

---

Página 4

### Entrenador de Bartender: Tu Rol

El Entrenador Bartender inspira y nutre el oficio, ayudando a guiar a los nuevos bartender en su camino de aprendizaje

La experiencia de capacitación que brinda a un nuevo bartender está en el corazón de dar vida a la *Roastery and Reserve Experience*

Como Entrenador de Bartender, usted:

- Crear un entorno de aprendizaje seguro, cómodo e inspirador
- Evaluar y adaptar a los conocimientos previos y las capacidades actuales de su alumno.
- Aprovechar el Modelo de Enseñanza para proporcionar una experiencia de aprendizaje consistente
- Implementar y realizar un seguimiento del plan de capacitación de su alumno para garantizar su finalización.
- Ayudar a su alumno a desarrollar habilidades y comportamientos críticos para que tenga éxito
- Modelar el ADN del Socio y brindar comentarios en tiempo real para ayudar a su alumno a desbloquear su potencial
- Proporcionar comentarios regulares a su gerente sobre los logros y el crecimiento del nuevo Bartender

---

## Página 5

Use el **Modelo de Enseñanza** mientras entrena y completa actividades con el nuevo bartender. Esto asegura que obtenga toda la información que necesita para tener éxito.

Es importante que cada bartender reciba la misma capacitación para garantizar que cada cliente reciba una experiencia extraordinaria.

Ajuste su forma de impartir la información para que se adapte mejor al estilo de aprendizaje y las necesidades de su bartender

El modelo de enseñanza tiene cuatro pasos que usará para cada actividad:

Preparar

Presentar

Practicar

Hacer un seguimiento

Durante los pasos de Presentar y Practicar, compartirá lo siguiente con su alumno mientras le enseña una nueva habilidad:

- Flujo de trabajo: la secuencia de la tarea que está completando
- Puntos clave: pasos detallados para completar con éxito la tarea
- Razones por las cuales: por qué es importante hacer la tarea de esta manera

### Preparar

Antes de comenzar, asegúrese de reunir todos los materiales que necesita (herramientas de capacitación y flujos de trabajo operativos). Revise el plan de capacitación y la guía de actividades para ver qué le enseñará al camarero ese día. Familiarícese con los materiales en la Guía de actividades y asegúrese de que se sienta cómodo con la enseñanza del tema.

El entrenador debe:

- Tranquilizar al bartender y alentarlos a que haga preguntas
- Luego, evalúe el conocimiento previo y la experiencia del nuevo bartender con la tarea específica que está a punto de completar. Por ejemplo, pregúntale al bartender: *"¿Cuál es tu experiencia con el vino y la cerveza italianos? ¿Aperitivo? ¿Mixología de café y té?"*
- Haga preguntas abiertas sobre lo que el bartender acaba de aprender en su capacitación como barista
- Por último, dígame al nuevo bartender lo que le enseñará, por qué es importante y cómo se conecta con la *Roastery and Reserve Experience*

---

## Página 6

## Conceptos Básicos de Entrenamiento

### Presentar

En el paso de presentación, demostrará la habilidad o comportamiento que está enseñando al nuevo bartender. Proporcione suficiente información para demostrar adecuadamente lo que está enseñando sin abrumar al nuevo bartender. Por ejemplo, comparta una experiencia personal o un consejo sobre el tema. Sea lo más corto y conciso posible.

La mayoría de las habilidades y flujos de trabajo se enseñan utilizando el flujo de trabajo, los puntos clave y las razones por las cuales. La guía de actividad le informará cuándo debe usar este modelo.

Al entrenar una habilidad o flujo de trabajo, el entrenador debe:

- Demostrar la habilidad una vez mientras dice el flujo de trabajo
- Demostrar la habilidad por segunda vez mientras dice el flujo de trabajo, los puntos clave y las razones. Diga cada paso del flujo de trabajo, puntos clave, y razones por las cuales a lo largo del proceso de completar la habilidad.
- Proporcionar herramientas o recursos adicionales, según sea necesario. Por ejemplo, es posible que deba proporcionar al bartender otra ayuda de trabajo o dibujar una imagen para apoyar su aprendizaje.
- Siempre ofrezca repetir la demostración para el bartender. Es posible que deba repetir la habilidad más de una vez. Recuerde, algunos bartender aprenden más rápido que otros y eso está bien.

## **Práctica**

En el paso de práctica, el nuevo bartender practicará la nueva habilidad o comportamiento que acaba de demostrar.

Al aprender una habilidad o flujo de trabajo el bartender debe:

- Demostrar la habilidad una vez sin decir nada
- Demostrar la habilidad por segunda vez mientras dice el flujo de trabajo
- Demostrar la habilidad por tercera vez mientras dice el flujo de trabajo, los puntos clave y las razones
- Continuar practicando la nueva habilidad para ganar competencia. Está bien si el bartender necesita practicar la habilidad varias veces para hacerlo de manera correcta.

---

Página 7

## **Conceptos Básicos de Entrenamiento**

### **Hacer un seguimiento**

El paso siguiente del modelo de enseñanza lo ayuda a conducir la capacitación con el nuevo bartender. Asegúrese de compartir sus comentarios.

El entrenador debe:

- Preguntar al bartender por cualquier pregunta restante y proporcionar respuestas. Fomente las preguntas abiertas para que el bartender pueda sentirse facultado para preguntar lo que está en su mente. Esté presente y reflexivo sobre esta fase de la capacitación.
- Dígle al nuevo bartender dónde encontrar información o recursos adicionales para continuar impulsando su propio aprendizaje.
- Continúe comunicándose durante sus turnos, brindándole reconocimiento y retroalimentación.

## Múltiples Entrenadores

Puede haber momentos en que múltiples entrenadores apoyarán la capacitación de un bartender. Esta opción puede aprovechar la experiencia enfocada dentro del equipo de entrenador o apoyar las necesidades de programación. Mientras trabaja con otros entrenadores, asegúrese de ser consistente en su enfoque de entrenamiento.

Anime a los bartender a tomar notas en su diario de aprendizaje mientras aprenden. Pídeles que compartan cualquier pregunta de actividades anteriores con otros capacitadores para que pueda proporcionar un apoyo constante.

### Tu Impacto:

- Empodera a los bartender para que asuman e impulsen su aprendizaje con apoyo
- Fomenta la confianza en los socios a medida que crecen
- Inspira a los nuevos cantineros a sentirse orgullosos de ponerse el delantal todos los días

¡Gracias por ser parte tan impactante del viaje de aprendizaje de los bartender!

---

Página 8

## Plan de Entrenamiento

**La Capacitación del Bartender** se divide en cinco bloques: *Tu Rol, Pasión por el Servicio, Liderazgo en Mixología, Artesanía en Mixología y Excelencia Operacional*. Cada bloque consiste en una capacitación dirigida por un facilitador seguida de actividades prácticas dirigidas por un capacitador de bartender,

Al bartender se le asignará automáticamente la capacitación pertinente según el tipo de tienda: Roaster, Reserve Store o Princi Bakery.

Tómese un momento para revisar el Plan de Capacitación del Bartender. El Plan de Formación detalla los módulos y actividades de cada bloque. Los entrenadores utilizarán las Guías de Actividades para guiar al bartender a través de cada actividad práctica.

Use el plan de capacitación de bartender para programar el tiempo apropiado para que el bartender complete los módulos digitales, las actividades y las verificaciones de habilidad.

### Entrenamiento Adicional:

La capacitación opcional (módulos y/o actividades) se indica en el plan de capacitación y puede ser aplicable, según las necesidades de su tienda.

Programa estas capacitaciones adicionales u opcionales desde MyLearning

**Conectar y Planificar:** Al comienzo de cada turno, el entrenador se conectará con el alumno durante cinco minutos para revisar los aprendizajes anteriores y compartir el plan para el día. Alente al bartender a dirigir la conversación y hacer cualquier pregunta o compartir observaciones de la capacitación del día anterior. Este también es un buen momento para compartir una degustación y café con el bartender.

**Pausa y Reflexión:** Cierre la última actividad del día con quince minutos de tiempo de reflexión, alentando al bartender a registrar ideas en su diario de aprendizaje o hacer preguntas. Su bartender puede tener temas de

la capacitación que desean volver a visitar: los entrenadores pueden notar esto en el plan de capacitación y comenzar al día siguiente volviendo a esas preguntas.

¡Esto también es un buen momento para compartir aliento y celebrar el progreso del bartender!

---

Página 9

## Plan de Entrenamientos

### Recursos

Esta guía proporciona los conceptos básicos que necesita para crear una excelente experiencia de aprendizaje para un nuevo bartender. Para obtener un aprendizaje más detallado sobre la capacitación de nuevos socios, consulte el Programa de Entrenador de Bartender de Starbucks.

Los recursos adicionales que utilizará durante la capacitación incluyen las guías de actividad y las herramientas operativas como flujos de trabajo, tarjetas de recetas o herramientas específicas.

### Accede a la Formación Digital

Acceda a MyLearning para ver las tareas de capacitación correspondientes. Acceda a MyLearning directamente o desde el HUB

### Finalización del Programa de Formación

Al final de la capacitación del bartender, celebre la finalización del programa de capacitación. Anime al compalero a reflexionar sobre el viaje y los aprendizajes significativos a lo largo del camino. El cantinero completará una verificación de habilidad final con un miembro del equipo de administración de la tienda.

¡Piense en formas creativas de reconocer este importante hito!

---

Página 10

## Guía de discusión para gerentes: Conectar y Planificar

### Empezando

Use esta guía para prepararse y realizar la conversación de Conectar y Planificar con cada nuevo bartender. La conversación de Conectar y Planificar es la primera experiencia que tiene un nuevo principiante que tiene el liderazgo de la tienda. Esta conversación debe programarse con el entrenador principal del socio y el gerente de la tienda de capacitación u otro miembro del equipo de gestión de la tienda.

### Atención

Conectar y Planifica: Bienvenido a la Mixología es una conversación destinada a inspirar. Se centra en dar la bienvenida al bartender y presentarlos a la experiencia de aprendizaje que están a punto de comenzar. Debe usar este tiempo para compartir cuán especial y único es parte de Roastery, Reserve y Princi. El bartender debe dejar esta conversación sintiéndose listo para aprender y emocionado de dar vida a la *Roastery and Reserve Experience*

## Liderando la Conversación

La Guía de Discusión del Gerente no es un guión a seguir. Use las indicaciones para guiar su conversación, asegurándose de cubrir todos los temas enumerados.

Programa 30 minutos al comienzo del primer día de capacitación del bartender. El entrenador principal del bartender y el gerente de entrenamiento o un miembro del equipo de administración de la tienda debe llevar a cabo esta conversación.

Tenga estos artículos disponibles.

- Plan de Capacitación del Bartender
- Declaración de Misión
- Degustación de mezcla Princi y maridaje
- Diario de Aprendizaje Siren Retail

---

Página 11

## Guía de Discusión del Gerente: Su Rol

### Empezando

Use esta guía para prepararse y realizar la *Pausa y Reflexión: Su Actividad de Roles* con cada nuevo bartender. Esta actividad se lleva a cabo después de que el nuevo bartender haya completado los módulos de entrenamiento de *Tu Rol*, y debe tener lugar al final del primer bloque del entrenamiento. La actividad debe programarse con el Gerente de Operaciones (Roasteries) o el Gerente General (Tiendas Reserve y Princi Bakeries).

### Intención

*Pausa y Reflexión: Tu Rol* es una conversación destinada a construir sobre lo que el nuevo bartender aprendió en su primer día. Use este tiempo para tejer lo que el bartender acaba de aprender con su propia pasión e historias personales. El bartender debe dejar esta conversación sintiéndose conectado con nuestra Pasión por el Servicio y con su papel en dar vida a la *Roastery and Reserve Experience*

- Compartir aprendizajes y preguntas sobre su primer día de capacitación
- Comprender los recursos/personas disponibles durante la capacitación y más allá
- Revisar las expectativas de capacitación (diálogo abierto, registro en diario, participación máxima)
- Revisar y firmar las políticas y el papeleo del anexo

### Liderando la Conversación

La Guía de Discusión del Gerente no es un guión a seguir. Use las indicaciones para guiar su conversación, asegurándose de cubrir todos los temas enumerados.

Programa 60 minutos al comienzo del primer día de capacitación del bartender. El Gerente de Operaciones (Roasteries) o el Gerente General (Tiendas Reserve y Princi Bakeries) debe llevar a cabo esta conversación.

Tenga estos artículos disponibles

Anexo/código de vestimenta  
Eventos y STL  
Hoja de disponibilidad  
Tiempo libre  
PDP en blanco  
Organigrama  
Política de drogas y alcohol  
Política de redes sociales  
*Solo Roastery*  
Descripción general del POD  
Asistencia del líder del POD

---

Página 11

## Guía de Discusión del Gerente: Verificación de Habilidades

### **Empezando**

Use esta guía para prepararse y conducir el final de las verificaciones de habilidades de la lección en la capacitación de bartender. Las verificaciones de habilidades son el momento de reunirse y conectarse con el nuevo socio, después de haber pasado tiempo durante el turno observando su habilidad. Las discusiones son su oportunidad de dar retroalimentación y compartir áreas de fortaleza y continuo aprendizaje.

¡Asegúrese de celebrar este importante hito y reconozca el éxito del cantinero!