

Página 1

ROASTERY & RESERVE PASIÓN POR EL SERVICIO

Visión General

En esta actividad, explorará el diferenciador clave en la *Reserve Roastery Experience*, Pasión por el Servicio y cómo usamos los tres comportamientos clave para crear experiencias memorables para los clientes. La intersección de café, comida y Pasión por el Servicio se une en la experiencia que creamos, cultivando sentimientos de comodidad, calidez y placer.

Objetivos de aprendizaje

Después de completar esta actividad, los baristas deberían poder:

- Describir la Pasión por el Servicio
- Explicar los Tres Comportamientos clave de conciencia, empatía y acción
- Resumir cómo se repite y cambia el ciclo de la Pasión por el Servicio, según el ritmo, la intensidad y las necesidades del cliente

Direcciones

- Para aprovechar al máximo la actividad, planee dirigir esto como un ejercicio uno a uno con un barista
- También puede usar esta guía para el entrenamiento pod (grupos de dos o tres)

Lista de verificación:

- Esta actividad tomará 30 minutos para completar
 - Revise los siguientes materiales:
 - Esta guía de actividades
 - Asegúrese de tener los siguientes suministros:
 - Tus historias personales y ejemplos para compartir
 - Descripción de la Pasión por el Servicio
-

Página 2

ROASTERY & RESERVE PASIÓN POR EL SERVICIO

Agenda

	Tiempo
Preparar al alumno	2 minutos
Introducir la Pasión por el Servicio	5 minutos
Demostrar y enseñar los Tres Comportamientos Clave	5 minutos

	Tiempo
Practique tres comportamientos clave	15 minutos
Hacer un seguimiento	3 minutos
Duración Total:	30 minutos

Página 3

ROASTERY & RESERVE PASIÓN POR EL SERVICIO

1. Preparar

¿Por qué esto es importante?

Describe la importancia de la Pasión por el Servicio y la aceptación de los tres comportamientos clave:

- Mostrar Pasión por el Servicio es el núcleo de cómo crea la *Roastery and Reserve Experience*
- A través de los Tres Comportamientos Clave creamos experiencias memorables, momentos que atraen continuamente a los clientes a nuestra tienda.

Evaluar conocimientos previos:

Hágale al barista las siguientes preguntas:

- ¿Qué experiencia tiene brindando servicio al cliente
- ¿Cuál fue su mayor aprendizaje sobre la Pasión por el Servicio en su capacitación digital?

Que esperar

Explique al barista lo que puede esperar de esta actividad:

- Primero, les presentaré la Pasión por el Servicio y los Tres Comportamientos Clave
- Te demostraré y te enseñaré cómo usar los Tres Comportamientos Clave cuando muestres tu Pasión por el Servicio
- Finalmente, practicará el uso de los Tres Comportamientos Clave para crear momentos memorables para los clientes.

Página 4

ROASTERY & RESERVE PASIÓN POR EL SERVICIO

2. Presente la Pasión por el Servicio

Diga: El café está en el centro de todo lo que hacemos. Es el vehículo para crear experiencias memorables para nuestros clientes. Entregamos esa experiencia a través de nuestra Pasión por el Servicio

Pregunte: ¿Cuáles son algunos de sus primeros recuerdos de experiencias con el café? ¿Qué los hizo especiales? ¿Qué sentiste?

¿Cómo te hicieron sentir las personas que te rodeaban (baristas o amigos o invitados en tu casa)?

¿Qué aprendiste sobre Pasión por el Servicio que puedas aplicar a las experiencias que creamos aquí?

3. Demostrar y enseñar los Tres Comportamientos Clave

Diga: La Pasión por el Servicio es como un oficio que se entrega a través de la conciencia, la empatía y la acción.

Hacer: Proporcione ejemplos personales de cada paso en el ciclo:

- Conciencia: la preocupación e interés en una situación
- Empatía: una conexión emocional en la que comprendes y compartes los sentimientos de otra persona
- Acción: verlo, poseerlo, hacerlo

Hacer: Continuar observando a los baristas y clientes; observe cada paso, uno a la vez, y discuta cómo el paso apoya al ciclo: conciencia, empatía y acción.

Página 5

ROASTERY & RESERVE PASIÓN POR EL SERVICIO

4. Practique los Tres Comportamientos clave

Diga: Comprender la conciencia es importante antes de que pueda tomar medidas. Leer las señales de los clientes es una forma en que podemos aplicar conciencia.

Pregunte: ¿Qué aprendió sobre las señales de los clientes en el módulo de capacitación digital?

Hacer: Camine por la tienda observando a través de la lente del servicio, busque señales de los clientes y aplique los tres comportamientos clave para demostrar la pasión por el servicio.

Hacer: Haga que el barista practique los Tres Comportamientos Clave:

- Pídale al barista que practique conectándose con los clientes.
- Haga un seguimiento y brinde refuerzo positivo y entrenamiento sobre cómo le fue al barista usando los Tres Comportamientos Clave con clientes.

Página 6

ROASTERY & RESERVE PASIÓN POR EL SERVICIO

5. Seguimiento

Diga: Eso concluye la actividad de hoy. Comenzará a practicar y aplicar su Pasión por el Servicio hoy y continuará aplicando los Tres Comportamientos Clave a medida que aprenda las posiciones y rutinas de la tienda.

Pregunte: ¿Qué preguntas tienen para mí? ¿Cuál fue su percepción de la actividad?

Diga: Asegúrese de tomar algunas notas.

¡Gran trabajo! Gracias por su tiempo y compromiso.

Notas

Nota: Infórmele a su gerente sobre cualquier actividad que no se completó o donde se necesita más tiempo de práctica. ¡Asegúrate de anotar en el plan de entrenamiento!