

Página 1

ROASTERY & RESERVE GUIANDO PEDIDOS DE CLIENTES

Visión General

En esta actividad, deconstruirá el menú, revisando las ofertas de café, los métodos de preparación y las bebidas exclusivas. Esto incluye explicar los diferentes tamaños, los valores predeterminados del menú y los ingredientes. También revisará los alimentos y las descripciones. Ayudará a hacer coincidir nuestro menú con los gustos de los clientes y los guiará a través del proceso de pedido para garantizar una experiencia de cliente superior en todo momento.

Objetivos de aprendizaje

Después de completar esta actividad, los baristas deberían poder:

- Describir bebidas y alimentos rápida y efectivaente a los clientes.
- Hacer sugerencias significativas de café, bebidas y alimentos a los clientes.
- Explicar cómo guiar a los clientes a través de un menú

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 60 minutos para completar
 - Revise los siguientes materiales:
 - Esta guía de actividades
 - Asegúrese de tener los siguientes suministros:
 - Atlas de Exploración de Café
 - Tarjetas de Recetas
 - Menús de Clientes
 - The Fresh Sheet
-

Página 2

ROASTERY & RESERVE GUIANDO PEDIDOS DE CLIENTES

Agenda

	Tiempo
Preparar al alumno	2 minutos
Introducir el Menú	10 minutos

	Tiempo
Revise las Ofertas de Bebidas	10 minutos
Demostrar y Enseñar Ordenes de Orientación	15 minutos
Órdenes de guía de práctica	20 minutos
Hacer un seguimiento	3 minutos
Duración Total:	60 minutos

Página 3

ROASTERY & RESERVE GUIANDO PEDIDOS DE CLIENTES

1. Preparar

¿Por qué esto es importante?

Describe la importancia de orientar eficazmente los pedidos de los clientes:

- Hacer coincidir nuestro menú con los gustos de los clientes y guiarlos a través del proceso de pedido garantiza que estemos brindando una experiencia superior al cliente.
- Muestra su pasión por el servicio y brinda la experiencia de tostado y reserva garantizando que el cliente reciba el producto exacto que desea.

Evaluar conocimientos previos:

Hágale al barista las siguientes preguntas:

- ¿Que bebidas ha probado?
- ¿Qué cafés ha probado?
- ¿Qué experiencia tiene guiando los pedidos de los clientes?

Que esperar

Explique el barista lo que puede esperar en esta actividad:

- Primero, le presentaré cómo orientar los pedidos revisando el menú y lo que ya aprendió sobre bebidas y alimentos
- Te demostraré y te enseñaré cómo guiar los pedidos de los clientes para asegurarse de que reciban exactamente lo que anhelan
- Finalmente, practicarás el guiar los pedidos de los clientes usando el menú.

Página 4

ROASTERY & RESERVE GUIANDO PEDIDOS DE CLIENTES

2. Presentar el menú

Diga: Nuestro menú cambia continuamente. Hay nuevos cafés como opciones de preparación, ofertas de bebidas de temporada y alimentos interesantes.

Hacer: Revisar el menú de un cliente, usar las tarjetas de recetas según sea necesario para obtener más detalles. Describa y resalte las notas clave de sabor y la relación con la bebida. Tenga en cuenta los cafés exclusivos y lo que se ofrece como espresso:

- Bebidas Signature
- Nitro y cerveza fría en barril
- Bebidas heladas
- Degustaciones y vuelos de café
- Métodos de preparación

3. Revise las ofertas de bebidas

Diga: Al igual que en un café Starbucks, nuestras bebidas comienzan con valores predeterminados. Es importante conocer los tamaños de las bebidas y los ingredientes base. Algunos de estos pueden ser diferentes de un café Starbucks.

Pregunte: ¿Qué aprendió en el módulo digital sobre los valores predeterminados? ¿Dónde puedes encontrar esta información?

Hacer: Revisar el menú de un cliente, resaltar:

- Tamaños de bebidas
- Leche por defecto y opciones
- Espresso predeterminado y opciones
- Ingredientes de bebidas: jarabes, salsas e inclusiones
- Presonalizaciones comunes

Página 5

ROASTERY & RESERVE GUIANDO PEDIDOS DE CLIENTES

4. Demostrar y enseñar órdenes de guía

Diga: Ahora, demostraré cómo guiar un pedido con usted como cliente.

Hacer: Demostrar guiar el pedido de un cliente utilizando el menú y las ofertas actuales. Ejemplos de preguntas de descubrimiento pueden incluir:

- ¿Cuál es normalmente su bebida favorita en un café Starbucks?
- ¿Obtendrá comida hoy que podríamos combinar con su bebida?
- ¿Tiene un método de preparación preferido?
- ¿Cuáles son algunos de sus sabores favoritos?
- ¿Prefiere bebidas dulces?
- ¿Le gusta la leche o la crema en su café?
- ¿Le gustan las bebidas calientes o frías?

5. Practicar órdenes de guía

Diga: Es su turno de guiar el pedido de un cliente. Seré su cliente y me guiará a través del menú para descubrir qué bebida o alimento creará un momento mágico para mí.

Hacer: Juego de roles siendo un cliente. Pídale al barista que haga preguntas para descubrir qué bebida, comida o degustación prepararía el escenario para brindar la *Roastery and Reserve Experience*

Hacer: Después de que se complete la interacción, brinde refuerzo positivo y cualquier entrenamiento que mejore las órdenes de orientación.

Página 6

ROASTERY & RESERVE GUIANDO PEDIDOS DE CLIENTES

6. Seguimiento

Diga: Eso concluye la actividad de hoy. Continuará desarrollando su conocimiento del menú mientras prepara bebidas y prueba nuestros cafés.

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 anotarlo en el plan de entrenamiento!