



MIXOLOGIA

Guía del programa de capacitación





Formador de camareros: tu papel



Capacitador de cantineros: su rol	3
Capacitador de cantineros: conceptos básicos de capacitación	4
Plan de Formación	6
Guía de discusión del gerente: Conectar y planificar	7
Guía de discusión del gerente: su rol	8
Guía de discusión del gerente: Comprobaciones de habilidades.....	9



El Bartender Trainer inspira y nutre el oficio, ayudando a guiar a los nuevos bartenders en su camino de aprendizaje.

La experiencia de capacitación que brinda a un nuevo cantinero está en el corazón de brindar la *experiencia Roastery and Reserve* a la vida.

Como **Entrenador de Bartender**, usted:

- Crear un entorno de aprendizaje seguro, cómodo e inspirador
- Evaluar y adaptarse 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.
- Ayude a su alumno a desarrollar habilidades y comportamientos críticos para que tenga éxito
- Modele el ADN del socio y brinde comentarios en tiempo real para ayudar a su alumno a desbloquear su potencial
- Proporcione comentarios regulares a su gerente sobre los logros y el crecimiento del nuevo Bartender



Use el **modelo de enseñanza** mientras entrena y completa actividades con el nuevo cantinero. Esto asegura que obtengan toda la información que necesitan para tener éxito.

Es importante que cada cantinero reciba la misma capacitación para garantizar que cada cliente reciba una experiencia extraordinaria. Ajuste su forma de impartir la formación para que se adapte mejor al estilo de aprendizaje y las necesidades de su camarero.

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

Preparar

Presente

Práctica

Hacer un seguimiento

Durante los pasos 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 cantinero ese día. Familiarícese con los materiales de la guía de actividades y asegúrese de sentirse cómodo enseñando el tema.

El capacitador

debe: • Tranquilizar al cantinero y alentarlos a que haga preguntas.

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



Presente

En el paso presente, demostrará la habilidad o el comportamiento que le está enseñando al nuevo cantinero. Proporcione suficiente información para demostrar adecuadamente lo que está enseñando sin abrumar al nuevo cantinero. Por ejemplo, comparta una experiencia personal o un consejo sobre el tema. Sea lo más breve 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. La guía de actividades te indicará cuándo debes utilizar este modelo.

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

- Demuestre la habilidad una vez mientras dice el flujo de trabajo.
- Demuestre la habilidad por segunda vez mientras dice el flujo de trabajo, los puntos clave y las razones. Diga cada paso del flujo de trabajo, clave puntos, 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 cantinero otra ayuda de trabajo o dibujar una imagen para apoyar su aprendizaje.
- Siempre ofrezca repetir la demostración para el cantinero. Es posible que deba repetir la habilidad más de una vez. Recuerde, algunos cantineros aprenden más rápido que otros y eso está bien.

Práctica

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

Al aprender una habilidad o flujo de trabajo, el cantinero debe:

- Demostrar la habilidad una vez sin decir nada.
- Demuestre la habilidad por segunda vez mientras dice el flujo de trabajo.
- Demuestre la habilidad por tercera vez mientras dice el flujo de trabajo, los puntos clave y las razones.
- Continúe practicando la nueva habilidad para ganar competencia. Está bien si el cantinero necesita practicar la habilidad varias veces para obtenerla correcto.



Hacer un seguimiento

El paso de seguimiento del modelo de enseñanza lo ayuda a concluir la capacitación con el nuevo cantinero. Asegúrese de compartir sus comentarios.

El capacitador

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

Múltiples Entrenadores

Puede haber ocasiones en que varios capacitadores apoyen la capacitación de un cantinero. Esta opción puede aprovechar la experiencia enfocada dentro del equipo de capacitadores o apoyar las necesidades de programación. Mientras trabaja con otros capacitadores, asegúrese de ser consistente en su enfoque de capacitación.

Anime a los cantineros a tomar notas en su diario de aprendizaje a medida que aprenden. Pídales que compartan cualquier pregunta de actividades anteriores con otros capacitadores para que pueda brindar un apoyo constante.

Tu impacto:

- Empodera a los bármans para que asuman e impulsen su aprendizaje con su 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 una parte tan impactante del viaje de aprendizaje de los bartenders!



La Capacitación de 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 camareros.

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

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

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

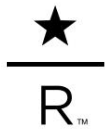
Entrenamiento adicional:

La capacitación opcional (módulos y/o actividades) se indica en el plan de capacitación y puede ser aplicable, según las necesidades de su tienda. Programe estas capacitaciones adicionales u opcionales desde MyLearning.

Conectar y planificar: al comienzo de cada turno, el capacitador se conectará con el alumno durante cinco minutos para revisar los aprendizajes anteriores y compartir el plan del día. Anime al cantinero a dirigir la conversación y hacer cualquier pregunta o compartir observaciones del entrenamiento del día anterior. Este también es un buen momento para compartir una degustación de Princi y un café con el barman.

Haga una **pausa y reflexione:** cierre la última actividad del día con quince minutos de tiempo de reflexión, alentando al cantinero a registrar ideas en su diario de aprendizaje o hacer preguntas. Es posible que su cantinero tenga temas de la capacitación que desee revisar; los capacitadores pueden anotar esto en el plan de capacitación y comenzar el día siguiente volviendo a esas preguntas.

¡Este también es un buen momento para compartir aliento y celebrar el progreso del barman!



Recursos

Esta guía proporciona los conceptos básicos que necesita para crear una gran experiencia de aprendizaje para un nuevo barman. Para obtener información más detallada sobre la capacitación de nuevos socios, consulte el Programa de capacitadores de camareros de Starbucks.

Los recursos adicionales que utilizará durante la capacitación incluyen las Guías de actividades y herramientas operativas, como flujos de trabajo, tarjetas de recetas o almacenar 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 cantinero, celebre la finalización del programa de capacitación. Anime al compañero 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!



Guía de discusión para gerentes: conectar y planificar

Empezando

Use esta guía para prepararse y llevar a cabo la conversación *Conectar y planificar* con cada nuevo cantinero. La conversación *Connect & Plan* es la primera experiencia que tiene un nuevo camarero de Princi con el liderazgo de la tienda. Esta conversación debe programarse con el capacitador principal del socio y el gerente de la tienda de capacitación u otro miembro del equipo de administración de la tienda.

Intención

Connect & Plan: Welcome to Mixology es una conversación destinada a inspirar. Se enfoca en dar la bienvenida al cantinero y presentarle la experiencia de aprendizaje que está a punto de comenzar. Debe usar este tiempo para compartir lo especial y único que es ser parte de Asador, Reserva y Princi es. El cantinero debe terminar esta conversación sintiéndose listo para aprender y emocionado de dar vida a *la Experiencia Roastery and Reserve*.

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.

Programe 30 minutos al comienzo del primer día de capacitación del barman. 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 de Bartenders
- Declaración de Misión
- Degustación de mezcla Princi y maridaje
- Diario de aprendizaje minorista de Siren



Guía de discusión del gerente: su rol

Empezando

Utilice esta guía para prepararse y realizar la actividad *Pause & Reflect: Your Role* con cada nuevo cantinero. Esta actividad se lleva a cabo después de que el nuevo cantinero haya completado los módulos de capacitación de *Tu rol* y debe realizarse al final del primer bloque de capacitación.

La actividad debe programarse con el Gerente de Operaciones (Roasteries) o Gerente General (Tiendas de Reserva y Panaderías Princi).

Intención

Pause & Reflect: Your Role es una conversación destinada a desarrollar lo que el nuevo cantinero aprendió en su primer día. Use este tiempo para unir lo que el cantinero acaba de aprender con su propia pasión e historias personales. El cantinero debe terminar esta conversación sintiéndose conectado con nuestra pasión por el servicio y con su papel en dar vida a *la experiencia Roastery and Reserve*.

- Comparta aprendizajes y preguntas de 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 final del primer día de capacitación del barman. La actividad debe programarse con el Gerente de Operaciones (Roasteries) o Gerente General (Tiendas de Reserva y Panaderías Princi).

Tenga estos artículos disponibles:

Anexo/código de vestimenta

Eventos y SLT

Hoja de disponibilidad

tiempo libre

PDP en blanco

Organigrama

Política de drogas y alcohol

Política de redes sociales

Solo asado

Descripción general del POD

Asistencia del líder del POD



Empezando

Utilice esta guía para prepararse y realizar las verificaciones de habilidades al final de la lección en la capacitación de barman. Las comprobaciones de habilidades son su tiempo para conocer 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 aprendizaje continuo.

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