



## KIT DE SOPORTE PARA GERENTE DE BARISTA DE TOSTADORA

### Visión general

Se requiere desarrollar capacidades de barista de clase mundial para ayudar a los nuevos baristas de Roastery & Reserve a prosperar en nuestro entorno empresarial en constante cambio. Este es el primer paso para crear la *Experiencia de Roastery and Reserve* y hacer realidad nuestra Pasión por el Servicio.

En este kit, encontrará todo lo que necesita saber para ayudar a su nuevo socio a completar Roastery Barista. La información proporcionada lo ayudará a comprender cómo planificar la capacitación, así como a apoyar y desarrollar a sus baristas en su nuevo rol.

Contenido	Página
Objetivos de aprendizaje y descripción del programa	02
Su papel como gerente	03
Responsabilidades del Entrenador de baristas	04
Viaje de aprendizaje	05
Componentes del programa	06
Su papel y el próximo capítulo	07
Apoyando al entrenador	08
Modelo de Enseñanza	09
Consideraciones de programación	10
Consejos y solución de problemas	11



## BARISTA DE TOSTADORA KIT DE APOYO AL GERENTE

### Descripción del programa

Roastery Barista Training está diseñado en torno al enfoque de barista y sumerge completamente al alumno en todos los aspectos del rol. La capacitación prepara a los baristas para crear momentos artesanales, exhibir artesanías y brindar la *Experiencia Roastery and Reserve*.

### Objetivos de aprendizaje

Después de completar Roastery Barista, un nuevo barista podrá:

- Aplique la Pasión por el Servicio para crear la *Experiencia de Roastery and Reserve*
- Describa nuestro ADN de Socio y el Propósito del Socio
- Muestre la curiosidad por el café a través de la narración de historias sobre los cafés de la Reserva
- Entregar productos artesanales de alta calidad
- Describir y desempeñar puestos en la tienda
- Explicar cómo trabajar juntos siguiendo los flujos de trabajo de tueste y reserva
- Use el equipo de la tienda correctamente (p. ej., caja registradora, Black Eagle, Clover, Syphon, Chemex®, Pour Over)





## BARISTA DE TOSTADORA KIT DE APOYO AL GERENTE

### Su papel como gerente

Familiarízate con el Plan de Capacitación de Roastery Barista para que sepas lo que están a punto de experimentar. Este plan proporciona una descripción general de cuánto tiempo debe planificar un barista para completar todos los elementos de su capacitación (módulos digitales, actividades, controles de habilidades, etc.).

### ¿Dónde empiezo?

Para tener éxito, los baristas deben saber qué esperar y comprender el plan para su viaje de aprendizaje. Piensa en cómo comunicará el plan de capacitación y tus expectativas del barista.

### responsabilidades del gerente

Usted y sus entrenadores juegan un papel clave en el desarrollo de los baristas. Trabajen juntos para asegurarse de que su Roastery Barista reciba la capacitación de la más alta calidad.

Revise las responsabilidades del gerente a continuación:

• Crear el Plan de Formación y programar turnos de formación

• Llevar a cabo una conversación de Siren Retail First Sip

• Llevar a cabo la conversación sobre su rol

• Programe un Entrenador de Barista para completar todas las actividades y turnos de práctica con el nuevo Roastery Barista

• Apoyar al capacitador; asegúrese de que estén familiarizados con todos los componentes de la capacitación y cómo entrenar utilizando las guías de actividades y el modelo de enseñanza

• Consulte con el entrenador y el barista durante la capacitación para retroalimentación y progreso

• Completar controles de habilidad

• Llevar a cabo la conversación sobre el próximo capítulo







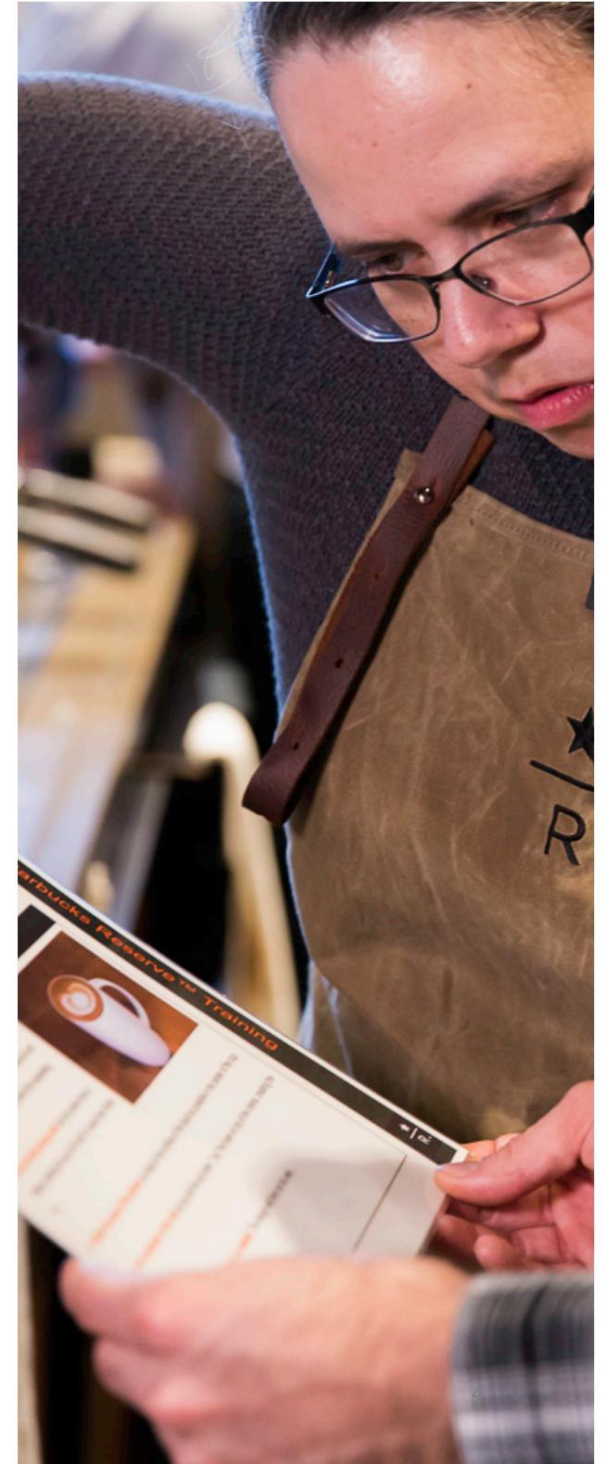
## BARISTA DE TOSTADORA KIT DE APOYO AL GERENTE

### Responsabilidades del entrenador

Su capacitador o especialista en capacitación de baristas guiará al nuevo barista a través de su viaje de aprendizaje; sin embargo, usted, como gerente, es el responsable final de su capacitación y desarrollo.

Las responsabilidades del entrenador incluyen:

- Crear una experiencia acogedora para el nuevo barista
- Prepararse para la capacitación de baristas revisando las Guías de actividades de Roastery Barista
- Formación del barista según el Plan de Formación siguiendo el Modelo de Enseñanza
- Actuar como modelo a seguir para el nuevo barista; es inclusivo de otros con diferentes antecedentes y experiencias
- Reconocer los logros y brindar retroalimentación al barista sobre las áreas a mejorar y Brindar al nuevo barista la oportunidad de practicar
- Comunicar el progreso del barista al gerente
- Comprender cómo acceder a todos los materiales de capacitación

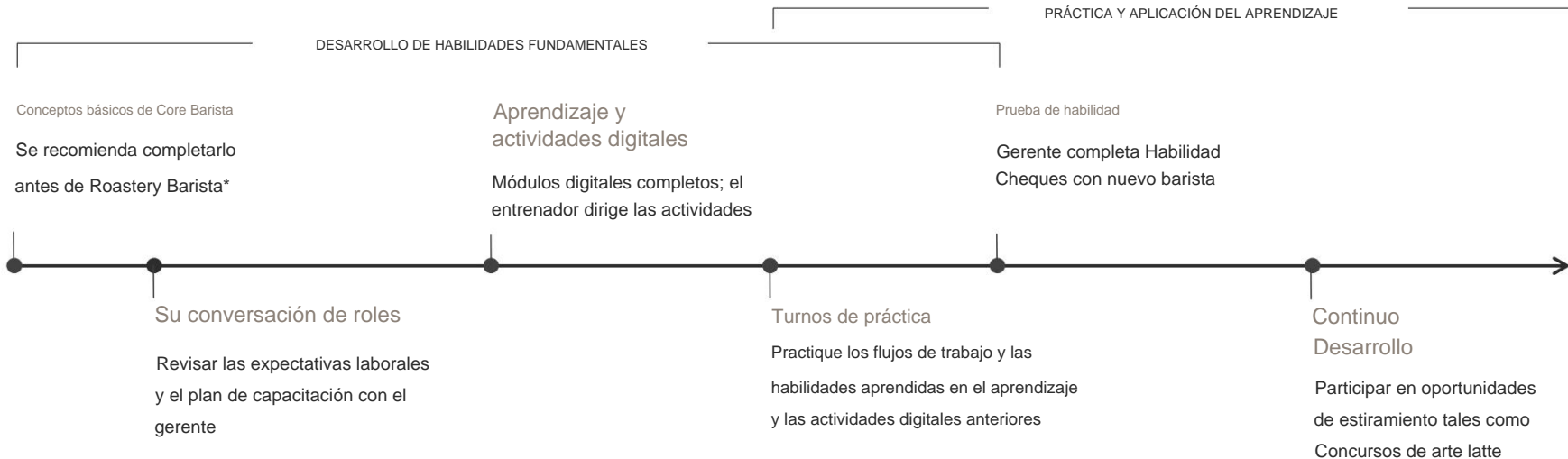




## BARISTA DE TOSTADORA

KIT DE APOYO AL GERENTE

### Jornada de aprendizaje de baristas en Roastery



\*Se debe completar el primer sorbo, los requisitos previos y la capacitación de cumplimiento antes de comenzar la capacitación de barista en Roastery

### Roles y responsabilidades



#### barista

- Plan de Entrenamiento Completo
- Aprendizaje digital
- Actividades, práctica y controles de habilidades
- *Atlas de exploración cafetalera*



#### Entrenador

- Seguir el Plan de Entrenamiento y seguir la terminación
- Guía de Actividades
- Enseñanza y Entrenamiento



#### Gerente

- Capacitación y desarrollo continuos
- Retroalimentación, entrenamiento y reconocimiento
- Comprobaciones de habilidades

- Plan de Formación
- Primer sorbo y Discusión sobre su rol
- Siguiente capítulo Discusión



## BARISTA DE TOSTADORA

### KIT DE APOYO AL GERENTE - COMPONENTES DEL PROGRAMA

#### Plan de entrenamiento

El gerente es responsable de completar el plan de capacitación.

Asegúrate de programar los 'bloques' de entrenamiento en el horario sugerido secuencia.

La capacitación sobre conceptos y flujos de trabajo específicos de la tienda debe asignarse en los bloques adicionales asignados en el plan de capacitación.

#### Módulos digitales

Roastery Barista se asigna automáticamente en MyLearning.

Se accede a Roastery Barista a través de Partner Hub > Siren Retail > Training.

#### Guías de actividades

El capacitador utiliza las guías de actividades para guiar al barista a través de actividades prácticas y tiempo de práctica.

Las actividades se pueden completar en cualquier orden, según las necesidades de su tienda. El gerente determina el orden de las actividades y lo anota en el plan de capacitación.

#### Guías de discusión

Las discusiones sobre su rol y el próximo capítulo están dirigidas por el gerente.

Su rol siempre debe ser el primer paso en el viaje de aprendizaje y la conversación sobre el próximo capítulo siempre debe ser el último paso.

#### Comprobaciones de habilidad

Las comprobaciones de habilidades son su oportunidad de comprobar la comprensión del nuevo barista sobre cómo elaborar bebidas siguiendo el flujo de trabajo y la receta adecuados.

Los controles de habilidad incluyen:

- Águila Negra
- Chemex®
- Trébol
- Prensa de café
- Verter sobre cono
- Sifón



## BARISTA DE TOSTADORA KIT DE APOYO AL GERENTE

### Su papel y el próximo capítulo

#### Tu rol

El gerente lleva a cabo la conversación Su rol. Durante esta conversación de 30 minutos, el nuevo barista recibirá un recorrido por la tienda y conocerá al equipo de la tienda. Aprenderán sobre el tiempo y la asistencia, los descansos y las comidas, el código de vestimenta y las expectativas laborales. Proporcione al barista una copia de su plan de capacitación, preséntelo a su entrenador de barista y ¡que comience la capacitación!

#### Siguiente capítulo

La discusión del próximo capítulo es su oportunidad de revisar la experiencia de capacitación con el barista y brindar retroalimentación. Esta discusión de 30 minutos debe programarse después de que se hayan completado todos los entrenamientos digitales, actividades y controles de habilidades. Antes de la discusión, recopile los comentarios del Barista Trainer sobre los éxitos y las áreas de oportunidad.

#### ¿Cómo se logra la finalización de la formación?

Después de completar todos los módulos de capacitación digital, actividades y controles de habilidades, reúnase con el barista y lleve a cabo la discusión del próximo capítulo. Esto concluye formalmente la Capacitación de Barista Roastery.







## BARISTA DE TOSTADORA

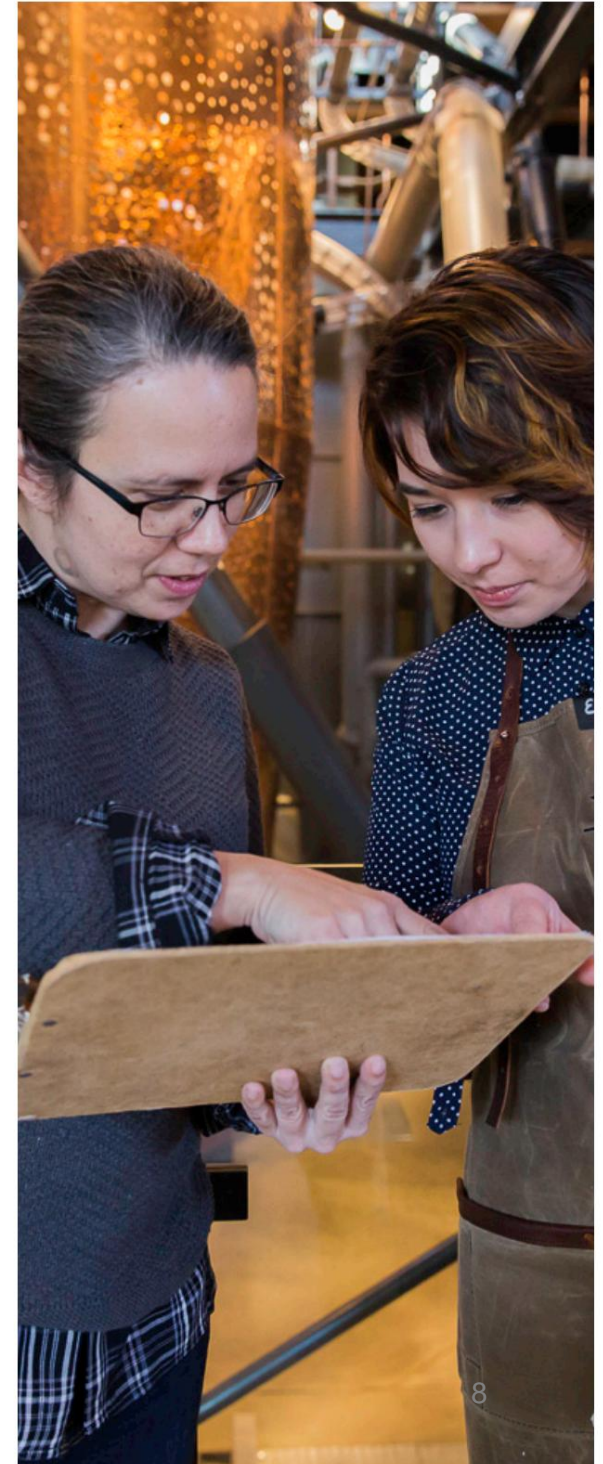
KIT DE APOYO AL GERENTE

### Apoyando al Entrenador

No todos los entrenamientos serán baristas y su gerente. Para ayudar a su barista a trabajar de manera más efectiva con su entrenador, considere los mejores consejos a continuación.

#### Consejos

- Proporcione siempre una visión general. Antes de cualquier capacitación, asegúrese de informar al capacitador sobre:
  - o Sus expectativas para la experiencia de aprendizaje.
  - o La experiencia del barista. Si no está seguro, es más seguro subestimar los conocimientos que hacer suposiciones sobre lo que pueden hacer.
  - o Lo que le importa al alumno. Trate de pintar una imagen de las metas del alumno. ¿Cuál es su ¿aprendiendo estilo?
- Pregunte qué necesita el entrenador de usted. Recuerde mantener una conversación bidireccional. La mayoría de los capacitadores también tendrán sus propias preguntas para hacerle, así que asegúrese de dejar tiempo y anímelos a que las hagan. El objetivo es que sientan que tienen toda la información que necesitan para sentirse seguros y preparados antes de las experiencias de capacitación.
- Siempre haga un seguimiento. Programe tiempo para un informe, después de una sesión de capacitación. Durante este tiempo, es útil averiguar:
  - o Cómo está progresando el alumno. ¿Qué les vino de forma natural? ¿qué retos se enfrentaron?
  - o Qué preguntas hizo el alumno.
  - o Cómo puede ayudar al alumno a construir o desarrollar habilidades específicas.
  - o ¿Cuáles son los próximos pasos? ¿Qué se espera de usted/del entrenador a continuación?







## BARISTA DE TOSTADORA KIT DE APOYO AL GERENTE

### Sigue el Modelo de Enseñanza

Ya sea que usted o el capacitador estén enseñando, asegúrese de seguir siempre el modelo de enseñanza. El Modelo de Enseñanza refuerza las razones por las que hacemos las cosas como las hacemos. El modelo de enseñanza también ayuda al alumno a recordar la información. ¡La repetición refuerza las habilidades aprendidas!

### La práctica es clave

Anime al barista a completar las secciones de práctica enumeradas en el plan de capacitación. Esto ayuda a la retención de nuevos conocimientos y habilidades, y le da al nuevo barista la oportunidad de aplicar lo que acaba de aprender. Por ejemplo, el barista practica el trabajo de apoyo durante un par de turnos antes de pasar al siguiente "bloque" de formación. La práctica ayuda a reforzar las habilidades aprendidas y genera confianza, competencia y competencia en el rol.

poniéndolos al día más rápido. ¡Saber cómo hacer algo bien también ayuda al barista a sentirse más seguro y comprometido con su trabajo!

### Lo que tu entrenador necesita de ti

Su Barista Trainer debe tener toda la información que necesita para sentirse seguro y preparado antes de cualquier experiencia de capacitación.

• Comparta el plan de capacitación con ellos y asegúrese de que tengan tiempo para conectarse con el barista antes de que comience la capacitación.

• Mantenga abierto el diálogo con su formador; Solicite comentarios sobre cómo va la capacitación y qué necesitan de usted.

• Participe y muestre su apoyo, ya que usted es el responsable final de cómo se capacita a cada nuevo barista



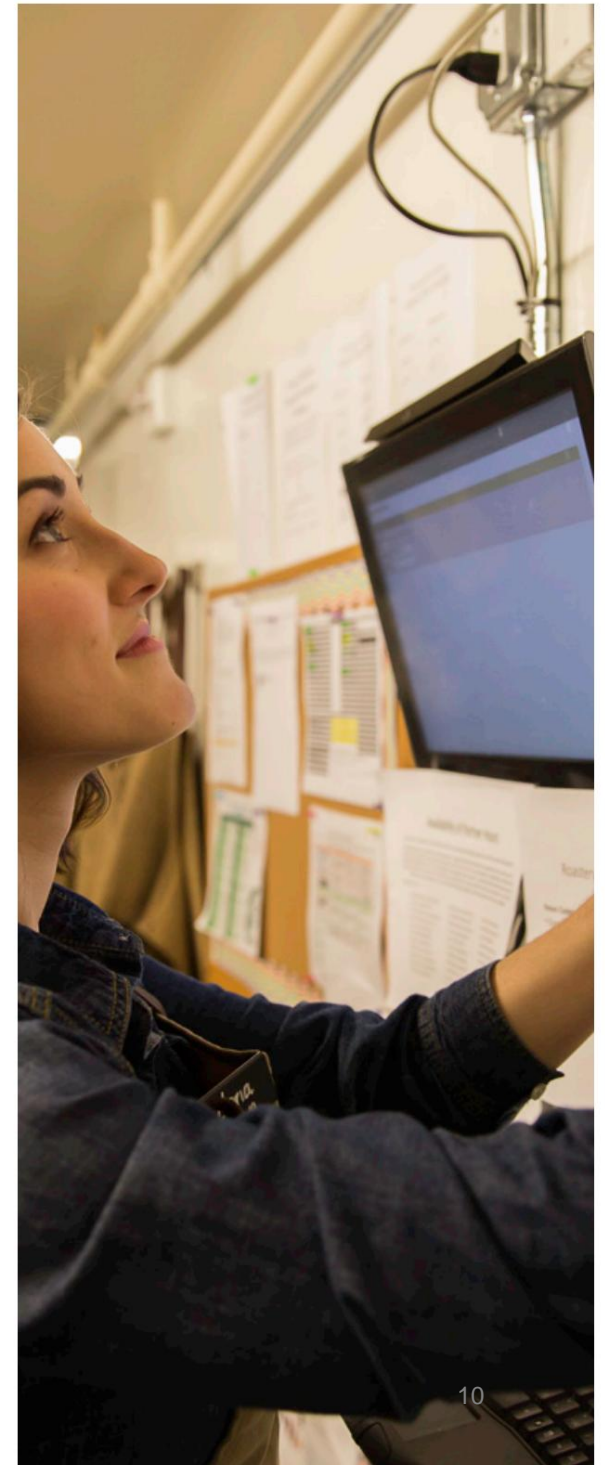


## BARISTA DE TOSTADORA KIT DE APOYO AL GERENTE

### Consideraciones de programación

El flujo de capacitación ha sido diseñado para permitir flexibilidad al programar tanto a los baristas como a los capacitadores. Respete las siguientes consideraciones de programación siempre que sea posible:

- Permita tiempo para que el capacitador se prepare para la sesión de capacitación
- Asegúrese de que el capacitador que está realizando la capacitación no sea el gerente de piso del turno
- Cuando sea posible, programe el mismo entrenador para el nuevo Roastery Barista a lo largo de su plan de entrenamiento
- Programar fuera del pico y durante los períodos de negocios más lentos (si es posible)
- El gerente siempre lleva a cabo los debates sobre el primer sorbo, su función y el próximo capítulo.
- La capacitación debe ocurrir en un momento del día en que el negocio será lento, pero aún permitirá suficientes transacciones de clientes para dar al barista suficiente práctica. Por ejemplo, formación en punto de venta
- Controles de habilidades: los controles de habilidades deben realizarse durante un tiempo que le permita al barista preparar el método de preparación requerido.





## BARISTA DE TOSTADORA KIT DE APOYO AL GERENTE

### Guía para resolver problemas

#### ¿Cómo registro la finalización de la capacitación grupal en MyLearning?

Si está utilizando capacitación digital, registre la capacitación grupal en MyLearning. Acceda a la página de recursos de MyLearning en Hub para obtener información adicional sobre cómo hacerlo.

#### ¿Con quién me comunico si tengo preguntas técnicas sobre MyLearning? (por ejemplo, uno de mis socios completó Roastery Barista pero no se marcó como completo. ¿Qué debo hacer?)

Llame a la mesa de ayuda empresarial (EHD).

#### ¿Con quién me comunico si tengo preguntas sobre el programa de capacitación?

Su principal recurso es su gerente general o entrenador de operaciones regionales.