

Página 1

ROASTERY BARISTA KIT DE APOYO AL GERENTE

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 primero paso para crear la _Roastery and Reserve Experience 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 para 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
Ruta de aprendizaje	05
Su papel y el próximo capítulo	07
Apoyando al entrenador	08
Modelo de Enseñanza	09
Consideraciones de la programación	10
Consejos y solución de problemas	11

Página 2

ROASTERY BARISTA KIT DE APOYO AL GERENTE

Descripción del programa

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

Objetivos de aprendizaje

Después de completar Roastery Barista, un nuevo barista podrá:

- Aplicar la Pasión por el Servicio para crear la *Roastery and Reserve Experience*
- Describir nuestro ADN de Socio y el Propósito del Socio
- Muestre la curiosidad por el café a través del storytelling, acerca de los cafés Reserve
- Entregar productos artesanales de alta calidad

- Describir y desempeñar diferentes puestos en la tienda
 - Explicar cómo trabajar juntos siguiendo los flujos de trabajo de Roastery and Reserve
 - Usar el equipo de la tienda correctamente (ej. caja registradora, Black Eagle, Clover, Syphon, Chemex®, Pour Over)
-

Página 3

ROASTERY BARISTA 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, comprobaciones de habilidad, etc).

¿Dónde empiezo?

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

Responsabilidad 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 conversión de **Siren Retail First Sip**
 - Llevar a cabo una conversación sobre su rol
 - Programe un Entrenamiento 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 obtener retroalimentación y progreso
 - Completar comprobaciones de habilidad
 - Llevar a cabo la conversación sobre el **Próximo Capítulo**
-

Página 4

ROASTERY BARISTA KIT DE APOYO AL GERENTE

Responsabilidad del entrenador

Su Entrenador o su Especialista en capacitación de Baristas guiará al nuevo barista a través de su viaje de aprendizaje; sin embargo, usted, como gerente, es 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
 - Formar al barista según el **Plan de Formación** siguiendo el **Modelo de Enseñanza**
 - 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 su capacitación
-

Página 5

ROASTERY BARISTA KIT DE APOYO AL GERENTE

Ruta de Aprendizaje Roastery Barista

PRÁCTICA Y APLICACIÓN DEL APRENDIZAJE

DESARROLLO DE HABILIDADES FUNDAMENTALES:

Conceptos Básicos Core Barista

Se recomienda completarlo antes de Roastery Barista*

Su Conversación de Roles

Revisar las expectativas laborales y el plan de capacitación con el gerente

Aprendizaje y Actividades Digitales

Completar módulos digitales; el entrenador dirige las actividades

*Turnos de Práctica

Practique los flujos de trabajo y las habilidades aprendidas en el aprendizaje digital y actividades anteriores

Prueba de Habilidad

El entrenador completa las Comprobaciones de Habilidad con el nuevo barista

Continuo Desarrollo

Practicar en una gran variedad de oportunidades tales como Concursos de Latte Art

*Se debe completar First Sip, los requisitos previos y la capacitación de cumplimiento antes de comenzar el Roastery Barista Training

Roles y responsabilidad

Barista

- Plan de Entrenamiento Completo

- Aprendizaje digital
- Actividades, práctica y Comprobaciones de Habilidad
- *Atlas de Exploración del Café*

Entrenador

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

Gerente

- Capacitación y desarrollo continuos
 - Retroalimentaciónm entrenamiento y reconocimiento
 - Comprobación de Habilidad
 - Plan de Formación
 - First Sip y Discusión sobre su Rol
 - Discusión Siguiente Capítulo
-

Página 6

ROASTERY BARISTA KIT DE APOYO AL GERENTE

Plan de Entrenamiento

El gerente es responsable de completar el plan de capacitación. Asegúrate de programar los "bloques" de entrenamiento en el orden sugerido.

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

Guía de Actividades

El capacitador utiliza las guías de actividades para guiar al barista a través de actividades practicar 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 le gerente

Su Rol siempre debe ser el primer paso en el viaje de aprendizaje y la conversación sobre el **Próximo Capítulo** 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

Las comprobaciones de habilidad incluyen:

- Black Eagle
- Chemex®
- Clover
- Coffee PRes
- Pour Over COne
- Siphon

Página 7

ROASTERY BARISTA KIT DE APOYO AL GERENTE

Su Rol y El Próximo Capítulo

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!

Tu Rol

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 comprobaciones de habilidad. 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 comprobaciones de habilidad, reúnese con el barista y lleve a cabo la discusión del Próximo Capítulo. Esto concluye formalmente la Capacitación de Baristar Roastery

Página 8

ROASTERY BARISTA 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 consejos a continuación.

Mejores Consejos

- **Siempre proporcione una visión general.** Antes de cualquier capacitación, asegúrese de informar al entrenador sobre:
 - Sus expectativas para la experiencia de aprendizaje
 - La experiencia del barista. Si no está seguro, es más seguro subestimar los conocimientos, que hacer suposiciones de lo que pueden hacer.
 - Lo que le importa al alumno. Trata de pintar una imagen de las metas del alumno. ¿Cuál es su estilo de aprendizaje?
 - **Pregunte qué necesita el entrenador de usted.** Recuerde mantener una conversación bidireccional. La mayoría de los entrenadores también tendrán sus propias preguntas para hacerle, así que asegúrese de dejar tiempo y animelos a que realicen preguntas. El objetivo es que se 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:

 - Cómo está progresando el alumno. ¿Que les vino de forma natural? ¿A que retos se enfrentaron?
 - Que preguntas hizo el alumno
 - Cómo pudo ayudar al alumno construir o desarrollar habilidades específicas.
 - ¿Cuáles son los próximos pasos? ¿Qué se espera de usted/del entrenador a continuación?
-

Página 9

ROASTERY BARISTA 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 genera confianza, competencia y capacidad 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 apoyo, ya que usted es responsable final de cómo se capacita a cada nuevo barista.
-

Página 10

ROASTERY BARISTA 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 al 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 First Sub, Rol y el Próximo Capítulo.
 - La capacitación debe ocurrir en un momento del día en el que el negocio será lento, pero aún permitirá suficientes transacciones de clientes para dar al barista suficiente práctica. Por ejemplo, entrenamiento en Punto de Venta
 - Comprobaciones de habilidad: las comprobaciones de habilidad deben realizarse durante un tiempo que le permita al barista preparar el método de preparación requerido
-

Página 11

ROASTERY BARISTA 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? (ej. uno de mis socios completó Roastery Barista pero no se marcó como completo. ¿Qué debo hacer?)

Llame a la mesa de ayuda empresarial (EHD por sus siglas en inglés).

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

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