

Página 1

# MIXOLOGÍA

---

## PAPEL DEL BARTENDER

Guía del Facilitador

---

Página 2

## LA META

---

### NOTAS PARA EL FACILITADOR

**Leer:** texto a continuación

Al final de este módulo, debería ser capaz de:

- Describir el flujo de trabajo del bartender
  - Comprender cómo la zona de Mixología trabaja en conjunto con las zonas vecinas para crear el *Roastery and Reserve Experience* para nuestros clientes
- 

Página 3

Los bartender crean momentos artesanales para cada cliente. Maestros escultores de artesanía líquida hacen honor a la historia, ingredientes y procesos con cada vertido. Al mostrar su Pasión por el Servicio e irradiando garbo, los bartenders traen el *Roastery and Reserve Experience* única a la vida.

### TRES COMPORTAMIENTOS CLAVE

*Conciencia:* La capacidad de cuidar para notar

*Empatía:* La conexión emocional y la comprensión. "He estado en tus zapatos." La psique humana está condicionada por la empatía. En varias situaciones, sin embargo, consciente o inconscientemente cerramos nuestra capacidad de empatía.

*Acción:* Verlo, poseerlo, hacerlo. La conciencia y la empatía no tienen sentido si el socio no toma acción

Conciencia -> Empatía -> Acción

**Diga:** La Pasión por el Servicio (PFS por sus siglas en inglés) es parte de cada interacción con nuestros clientes.

**Pregunte:** ¿Qué destaca para usted de la Pasión por el Servicio?

---

Página 4

**Leer:** texto a continuación

Al igual que con todos los roles en Roastery, adaptará su flujo de trabajo para responder adecuadamente a las señales de los clientes. Es decir, siempre asuma la responsabilidad de brindar el mejor servicio posible a los clientes. Como revisó en la capacitación de baristas, el servicio total sigue siendo el mismo con la adición de verificar la identificación. Tomemos un momento para revisar el flujo de trabajo.

---

Página 5

## FLUJO DE TRABAJO DEL BARTENDER

### VISIÓN GENERAL DEL PAPEL DE BARTENDER

El puesto de bartender ofrece de manera experta productos y servicios artesanales de alta calidad a través de una técnica magistral, al tiempo que garantiza que su barra opere dentro de los estándares de cumplimiento legal adecuados en todo momento. Producen bebidas con intención y teatro.

Los cantineros utilizarán los Flujos de Trabajo de Bebidas de Mixología combinados con los Flujos de Trabajo de Servicio de Bartender para brindar Pasión por el Servicio a nuestros clientes.

Bartenders deben adaptar los flujos de trabajo en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente.

### ESTÁNDARES DE LA FILISOFÍA DE SERVICIO

- Use un lenguaje corporal abierto y accesible
- Sonría y comuníquese con todos los clientes de una manera amigable, manera genuina
- Demostrar conciencia ambiental
- Producir bebidas con intencionalidad y teatro
- Estar informado de todas las ofertas del menú
- Anticiparse a las necesidades del cliente
- Asegúrese de que la parte superior de la barra permanezca limpia y libre de desorden

EVALUAR EL ESCENARIO DEL CLIENTE

SELECCIONE EL MÉTODO DE SERVICIO

APOYO A LA PRODUCCIÓN DE BEBIDAS

MISE EN SU LUGAR

**Leer:** Descripción General del Rol de Bartender.

**Diga:** Observarán y practicarán los flujos de trabajo de las bebidas más adelante en su capacitación.

**Revisión:** Estándares de Filosofía de Servicio.

**Revisión:** Flujo de Trabajo de Servicio Total, destacando los nuevos puntos clave dentro de la parte de "Bienvenida" (incluye servicio de agua y verificación de identificación, Revisión de la ID de comprobación de mixología QRG)

---

Página 6

## FLUJOS DE TRABAJO DE SERVICIO BARTENDER

### FLUJO DE TRABAJO DE SERVICIO TOTAL

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
<b>BIENVENIDOS Y GUÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludar</li> <li>• Verifique la identificación <i>inmediatamente</i></li> <li>• Brindar servicio de agua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crea un ambiente acogedor</li> <li>• El espacio alrededor de la barra está designado para 21+</li> <li>• Asegura el cumplimiento legal</li> <li>• Marque el asiento para establecer el compromiso del servicio inicial</li> </ul>
<b>SUGERIR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrezca sugerencias significativas basadas en las preferencias del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegura la satisfacción del cliente</li> </ul>
<b>APORTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmar pedido</li> <li>• Realice el pedido con atención a modificadores y preferencias</li> <li>• Ruta a la estación apropiada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegura la precisión del pedido y la preparación de pedidos sin problemas</li> </ul>
<b>CONSTRUIR Y RECIBIR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Use el flujo de trabajo apropiado y reciba un pedido consolidado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye a la producción</li> <li>• Confirma la calidad y precisión del pedido</li> </ul>
<b>ENTREGAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidar orden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporciona al cliente su pedido completo y elimina la confusión</li> </ul>
<b>PREGUNTAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuentemente pre-bus y reponer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protege la integridad de la experiencia del cliente</li> </ul>
<b>LICITACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrar cheque</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completa la experiencia del cliente</li> </ul>
<b>PRIMER SERVICIO</b>		
FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
<b>BIENVENIDOS Y GUÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludar</li> <li>• Verifique la identificación <i>inmediatamente</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crea un ambiente acogedor</li> <li>• Asegura el cumplimiento legal</li> </ul>

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
<b>SUGERIR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrezca sugerencias significativas basadas en las preferencias del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegura la satisfacción del cliente</li> </ul>
<b>APORTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmar pedido</li> <li>Realice el pedido con atención a modificaciones y preferencias. Ingrese el identificador del cliente</li> <li>Ruta a la estación apropiada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegura la precisión del pedido y la preparación de pedidos sin problemas</li> </ul>
<b>LICITACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cerrar cuenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completa la experiencia del cliente</li> </ul>

**SEGUNDO SERVICIO**

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
<b>SALUDAR Y PREGUNTAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Genuinamente, mientras pre-bussing.</li> <li>Consulte sobre el servicio de reposición</li> <li>Si el pedido incluye una bebida alcohólica y no ha verificado previamente la identificación, hágalo inmediatamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protege la integridad de la experiencia del cliente</li> <li>Asegura el cumplimiento legal</li> </ul>
<b>SUGERIR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrezca sugerencias significativas basadas en las preferencias del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegura la satisfacción del cliente</li> </ul>
<b>APORTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirmar pedido</li> <li>Realice el pedido con atención a modificadores y preferencias</li> <li>Ruta a la estación apropiada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegura la precisión del pedido y la preparación de pedidos sin problemas</li> </ul>
<b>ENTREGAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidar orden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporciona al cliente su pedido completo y elimina la confusión</li> </ul>
<b>LICITACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cerrar cuenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completa la experiencia del cliente</li> </ul>

**Leer:** Flujos de trabajo del Servicio Bartender. Asegúrese de resaltar los puntos "Verificar identificación" y "Proporcionar servicio de agua" dentro de la "Bienvenida", ya que esto es exclusivo de la Mixología

---

Página 7

## TRABAJANDO EN EQUIPO

### ZONEHOST

Para aprovechar la experiencia en Mixología y zonas aledañas, el equipo trabajará en conjunto

El anfitrión de la zona dará la bienvenida a los clientes al espacio y ayudará a guiar su experiencia.

*Revisa la tarjeta de flujo de trabajo.*

**Hacer:** Usando el contenido en esta página, hable cómo los socios en la Mixología y las zonas vecinas trabajarán juntos como equipo

**Revisión:** Flujos de trabajo apropiados

**Revisión:** El catálogo de juegos

Verifique la comprensión **Pregunte:** ¿Qué preguntas tiene? ¿Que preocupaciones? **Hacer:** Resuelva las preguntas e inquietudes hasta que el compañero se sienta confiado.

### GERENTE DE TRABAJO

El Gerente de Turno implementará el Soporte de la Zona de la barra principal según sea necesario para apoyar.

*Revisa la tarjeta de flujo de trabajo.*

Revisemos el catálogo de juegos para ver cómo los equipos trabajarán juntos para apoyar la Roastery and Reserve Experience

*Revisa el Catálogo de Juegos*

### APOYO

Trabaje con su entrenador para comprender cómo las zonas vecinas trabajarán juntas para apoyarse mutuamente.

*Revise el Flujo de Trabajo de Soporte de Bar y tarjetas de Flujo de Trabajo aplicables según sea necesario*

Cuando el volumen aumenta hasta el punto de que no puede apoyar la experiencia del cliente deseada y la filosofía de servicio, su equipo está disponible para apoyar.

---

Página 8

## REVISIÓN

---

**Leer:** texto a continuación

Como bartender, adaptará su flujo de trabajo y solicitará soporte según sea necesario para satisfacer mejor las necesidades del cliente y proporcionar una experiencia cada vez más elevada.