

Página 1

TRABAJOS, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Cómo definimos el trabajo

VISIÓN GENERAL DE ROLES

Un trabajo es el que un socio es responsable y debe rendir cuentas

- Gerente General
- Gerente General Asociado
- Gerente de tienda
- Especialista
- Gerente Asociado
- Líder de Operaciones
- Panadero
- Barista
- Commesa

VISIÓN GENERAL DEL PUESTO

Dentro del Play, a cada compañero se le asignará un puesto. Si bien se implementan en ese rol, el socio utilizará flujos de trabajo particulares para elaborar alimentos y bebidas y servir a nuestros clientes.

Para mantener la experiencia del cliente deseada, se agregarán más socios al Play y se asignarán nuevas posiciones.

No importa en qué posición se encuentren, todos los socios desempeñan un papel clave en la entrega de la *Roastery Experience* para el cliente y entre sí.

- Concerceje
- Servidor
- Retail
- Consultor
- Toque de mesa
- POS (Punto de Venta)
- Bar
- Commesa
- Scoop Bar
- Consolidación
- Soporte de Bar
- Trastienda
- Hornear
- Corredor
- Servidor Bartop
- Comida

VISIÓN GENERAL DEL FLUJO DE TRABAJO

Métodos de trabajo coherentes que se pueden enseñar y observar.

Los flujos de trabajo están diseñados para permitir la entrega de los servicios y productos de mayor calidad a nuestros clientes mientras trabajan de manera eficiente y efectiva.

Los flujos de trabajo también permiten a los entrenadores ver el trabajo en acción para que puedan ayudar al equipo a mejorar y resolver las barreras de los problemas para brindar la *Roastery Experience*.

Nuestros flujos de trabajo Roastery se clasifican de dos maneras, **Flujos de Trabajo de Preparación** y **Flujos de Trabajo del Método de Servicio**.

Flujo de Trabajo de Preparación:

Trabajo que se realiza para producir un artículo de alimentos o bebidas.

Flujo de Trabajo del Método de Servicio

Métodos usados para atender a nuestros clientes

Página 2

TRABAJOS, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Primer Servicio,
Segundo Servicio & Servicio Total

PRIMER SERVICIO

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
BIENVENIDOS Y GUÍA	<ul style="list-style-type: none">Inmediatamente, y ayude al cliente con la navegación del menú	<ul style="list-style-type: none">Crea un ambiente acogedorCrea comodidad alrededor de un menú desconocido
SUGERIR	<ul style="list-style-type: none">Ofrezca sugerencias significativas basadas en las preferencias del cliente. <i>Por ejemplo: preparado o espresso, caliente o helado, perfil de sabor(notas de sabor a café, dulzura, maridajes)</i>	<ul style="list-style-type: none">Asegura la satisfacción del cliente

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
APORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmar pedido • Realice el pedido con atención a modificaciones y preferencias. Ingrese el identificador del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura la satisfacción del cliente • Asegura la precisión del pedido y la entrega de pedidos sin problemas
LICITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta: recibo de oferta mientras se desliza la tarjeta 	<ul style="list-style-type: none"> • Reduce el tiempo de espera del cliente
FINALIZAR	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a los clientes donde se entregará el pedido y en qué período de tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Establece la expectativa del cliente

SEGUNDO SERVICIO

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
SALUDAR Y PREGUNTAR	Genuinamente, mientras pre-bussing. Consulte sobre el servicio de reposición	<ul style="list-style-type: none"> • Protege la integridad de la experiencia del cliente
SUGERIR	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece sugerencias significativas basadas en lo que aprende 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura la satisfacción del cliente
APORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Realice el pedido a través de POS (Punto de Venta) con atención a modificadores y preferencias • Ruta a la estación apropiada 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura la precisión del pedido y la preparación de pedidos sin problemas
ENTREGAR	<ul style="list-style-type: none"> • Pedido consolidado 	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona al cliente su pedido completo y elimina la confusión

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
LICITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Cerrar cheque 	<ul style="list-style-type: none"> Completa la experiencia del cliente
FLUJO DE TRABAJO DE SERVICIO TOTAL		
FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
BIENVENIDOS Y GUÍA	<ul style="list-style-type: none"> Inmediatamente, y ayude al cliente con la navegación del menú 	<ul style="list-style-type: none"> Crea un ambiente acogedor Crea comodidad alrededor de un menú desconocido
SUGERIR	<ul style="list-style-type: none"> Ofrezca sugerencias significativas basadas en las preferencias del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Asegura la satisfacción del cliente
APORTE	<ul style="list-style-type: none"> Realice el pedido a través de POS (Punto de Venta) con atención a modificadores y preferencias Ruta a la estación apropiada 	<ul style="list-style-type: none"> Asegura la precisión del pedido y la preparación de pedidos sin problemas
CONSTRUIR Y RECIBIR	<ul style="list-style-type: none"> Use el flujo de trabajo apropiado y reciba un pedido consolidado 	
ENTREGAR	<ul style="list-style-type: none"> Pedido consolidado 	<ul style="list-style-type: none"> Proporciona al cliente su pedido completo y elimina la confusión
PREGUNTAR	<ul style="list-style-type: none"> Frecuentemente pre-bus y reponer 	<ul style="list-style-type: none"> Protege la integridad de la experiencia del cliente
LICITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Cerrar cheque 	<ul style="list-style-type: none"> Completa la experiencia del cliente

VISIÓN GENERAL DE LA POSICIÓN DE SOPORTE DE BAR

El puesto de Bar Support es responsable de apoyar al principal socio de producción de bebidas en la elaboración de bebidas de la más alta calidad. Bar Support es fundamental para preparar al compañero de bar para el éxito y permitirle mantenerse enfocado en su trabajo.

Este socio aprovechará principalmente el *Flujo de Trabajo de Soporte de Bar* para ejecutar su trabajo. Los socios deben adoptar flujos de trabajo adicionales en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente

ESTÁNDARES DE LA FILOSOFÍA DE SERVICIO

- Sonría y ofrezca un saludo amistoso y genuino a los clientes que esperan sus bebidas
- Mantenga las estaciones de trabajo limpias, ordenadas y listas para el cliente
- Asegurar que los pedidos se cumplan en tiempo y forma

FLUJO DE TRABAJO DE SOPORTE DE BAR

EVALUAR COLA DE COPAS

MISE EN SU LUGAR

ÓRDENES DE ETAPA

APOYO A LA PRODUCCIÓN DE BEBIDAS

- Apoyar la producción de bebidas donde sea que la demanda sea mayor
- Prepare bebidas en cualquier barra que tenga una cola cada vez mayor
- Entregar bebidas completadas al socio de consolidación
- Evaluar la cola de copas: configure el socio de barra principal para el éxito organizando pedidos futuros (dosificar, moler, presionar, leche)
- El éxito en este rol se define por:
 - Permitir que el socio principal mantenga un flujo de trabajo fluido, permanezca en su puesto y se concentre en la producción de bebidas
 - La producción de bebidas puede satisfacer y anticiparse a la demanda de los clientes, para evitar bebidas atascadas o en espera

FLUJOS DE TRABAJO ADICIONALES

- Flujo de Trabajo Espresso
- Flujo de Trabajo Clover
- Flujo de Trabajo Siphon
- Flujo de Trabajo Pour Over
- Flujo de Trabajo Soporte de Zona

Página 4

TRABAJO, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Servidor Bartop & Flujo de Trabajo Servidor Bartop

VISIÓN GENERAL SERVIDOR BARTOP

La posición de Servidor Bartop ofrece expertos productos y servicios artesanales de alta calidad mediante el uso de técnicas maestras.

Los Servidores Bartop utilizarán flujos de trabajo de artesanía apropiados (espresso, siphon, chemex ect.), Combinado con el método de servicio adecuado (1º, segundo, servicio total) para brindar *Pasión por el Servicio* a nuestros clientes.

Los socios deben adaptar los flujos de trabajo en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente

ESTÁNDARES DE LA FILISOFÍA DE SERVICIO

- Use un language coporal 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
- Conocer 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

FLUJO DE TRABAJO DEL SERVIDOR BARTOP

EVALUAR EL ESCENARIO DEL CLIENTE

SELECCIONE EL MÉTODO DE SERVICIO

APOYO A LA PRODUCCIÓN DE BEBIDAS

MISE EN SU LUGAR

MÉTODOS DE SERVICIO 1º, 2º Y TOTAL

Página 5

TRABAJO, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Concierge y Flujo de Trabajo de Concierge

VISIÓN GENERAL GENERAL DEL PUESTO DE CONCIERGE

El Concierge es responsable de saludar a los clientes, familiarizarlos con el espacio y organizar su viaje en el Roastery

Los socios de Concierge debe usar ek *Flujo de Trabajo de Concierge* para guiar su trabajo. Los socios deben adaptar el flujo de trabajo en respuesta a las necesidades del cliente.

ESTÁNDARES DE FISLOFÍA DE SERVICIO

- Sonría y ofrezca un saludo amistoso y entusiaste
- Ser accesible y orientado al cliente
- Conocer las ofertas del menú y el espacio Roastery
- Demostrar conciencia ambiental
- Asegúrese de que cada cliente sea reconocido, verbal o no verbalmente
- Asegúrese de agradecer a cada cliente

FLUJO DE TRABAJO DE CONCIERGE

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
------------------	--------------	------------------------

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
BIENVENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Inmediatamente 	<ul style="list-style-type: none"> • Crea un ambiente acogedor
GUÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar una visión general del espacio: Lado roasting, retail scoop bar, experience bar y main bar 	<ul style="list-style-type: none"> • Crea comodidad en espacios desconocidos
PERSONALIZAR	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer viaje personalizado basado en la agenda del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura la satisfacción del cliente
GRACIAS	<ul style="list-style-type: none"> • ¡Siempre! 	<ul style="list-style-type: none"> • Muestre gratitud por los clientes que visitan el Roastery

Página 5

TRABAJOS, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Consolidador y Flujo de Trabajo de Consolidación de Pedidos

VISIÓN GENERAL GENERAL DEL PUESTO DE CONSOLIDADOR

El Consolidador se implementa para respaldar una barra dentro de una zona y es responsable de la organización, el cumplimiento y el emplatado de pedidos. Este socio está al tanto de los tiempos de chit y es responsable de alertar al Playcaller de cuellos de botella actuales o potenciales en función del contenido de chit.

Los baristas de Consolidación utilizan principalmente el *Flujo de Trabajo de Consolidación* para ejecutar su trabajo. Los socios deben adoptar flujos de trabajo adicionales en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente.

ESTÁNDARES DE FISLOSOFÍA DE SERVICIO

- Garantizar que la calidad de los alimentos y las bebidas cumpla con los estándares de Roastery
- Ejecutar completamente los estándares emplatado
- Asegurar que los pedidos se cumplan en tiempo y forma
- Asegúrese de que las brechas operativas se comuniquen a PlayCaller para su seguimiento
- Comunicar los detalles del pedido al cliente en el momento de la entrega
- Manténgase orientado al cliente durante los tiempos de bajo volumen

FLUJO DE TRABAJO DE CONSOLIDACIÓN DE PEDIDOS

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
RECIBIR	<ul style="list-style-type: none"> Pedido a través del sistema chit 	<ul style="list-style-type: none"> Informa las necesidades de preparación de platos
ORGANIZAR Y STAGE	<ul style="list-style-type: none"> Cola de chit basada en el contenido Escenario 	<ul style="list-style-type: none"> Crea comodidad en torno a los elementos del menú desconocidos
ARMAR	<ul style="list-style-type: none"> Reúna el pedido de varios canales de producción para cumplir con el pedido de ficha única 	<ul style="list-style-type: none"> Asegura la satisfacción del cliente
EMPLATADO	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar estándares de emplatado 	<ul style="list-style-type: none"> Crea una presentación elevada de café y alimentos
MANOS LIBRES	<ul style="list-style-type: none"> El corredor completa la orden 	<ul style="list-style-type: none"> Para entrega al cliente

FLUJOS DE TRABAJO ADICIONALES

- Flujo de Trabajo de Experiencia de Entrega al Cliente*

Página 7

TRABAJOS, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Alimentos y Flujo de Trabajo de Recolección de Alimentos

VISIÓN GENERAL DE LA POSICIÓN DE ALIMENTOS

La Posición de Alimentos se despliega en la estación de alimentos. Las responsabilidades incluyen la producción y entrega de alimentos, la comercialización y el mantenimiento de la caja de alimentos y la interacción con los clientes

El socio de Alimentos utilizará el *Flujo de Trabajo de Recolección de Alimentos* y aprovechará la secuencia de preparación de alimentos. Los socios deben adoptar flujos de trabajo adicionales en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente.

ESTÁNDARES DE FISILOGÍA DE SERVICIO

- Use un lenguaje corporal abierto y accesible
- Comunicarse con los clientes de manera amistosa y genuina
- Conocer las ofertas de comida y estar listo para sugerir maridajes
- Mantenga la estación de trabajo limpia y ordenada

- Asegúrese de que cada cliente sea reconocido, verbal o no verbalmente
- Asegúrese de que los pedidos cumplan con los estándares de tiempo de chit
- Ejecutar completamente los estándares de emplatado

FLUJOS DE TRABAJO ADICIONALES

- *Flujo de Trabajo de Experiencia del Pedido del Cliente*

FLUJO DE TRABAJO DE CONSOLIDACIÓN DE PEDIDOS

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
RECIBIR	<ul style="list-style-type: none"> • Pedido a través del sistema chit 	<ul style="list-style-type: none"> • Informa las necesidades de preparación de platos
RECOLECTAR	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos en orden de prioridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Reduce el tiempo de espera
CALOR	<ul style="list-style-type: none"> • Use herramientas de calentamiento apropiadas como pinzas o una espátula 	<ul style="list-style-type: none"> • Para garantizar que se respeten las normas de seguridad alimentaria
EMPLATADO Y ESCENERAIO	<ul style="list-style-type: none"> • Emplatado de items del pedido • Utensilios • Servilletas 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene los estándares del cliente y reduce el tiempo de espera
FINALIZAR	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar a consolidación ó • Entregar al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Crea una experiencia consistente

Cuando el horno esté ocupado, prepare el plato y termine los elementos listos y prepare el siguiente elemento en el horno

Página 8

TRABAJOS, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO POS y el Flujo de Trabajo de la Experiencia del Pedido del Cliente

VISIÓN GENERAL DE LA POSICIÓN POS

El puesto de POS es responsable de saludar a los clientes, guiar los pedidos, mostrar agradecimiento y asegurarse de que los clientes sepan dónde recibir su pedido.

Los socios de POS utilizan principalmente el *Flujo de Trabajo de Experiencia del Pedido del Cliente* para guiar su trabajo.

Los socios de deben adoptar flujos de trabajo adicionales en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente.

ESTÁNDARES DE FISLOSOFÍA DE SERVICIO

- Sonríe y ofrece un saludo amistoso y genuino
- Estar informado de todas las ofertas del menú y cómo las ofertas mejoran la experiencia del cliente
- Garantizar la pronunciación cprrecta del nombre del cliente durante la entrega del pedido
- Asegúrese de que el identificador del cliente sea único, fácil de leer y comprender
- Tenga en cuenta los tiempos de ficha para establecer expectativas realistas a los clientes

EXPERIENCIA DEL PEDIDO DEL CLIENTE

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
BIENVENIDOS Y GUÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Inmediatamente, y ayude al cliente con la navegación del menú 	<ul style="list-style-type: none"> • Crea un ambiente acogedor • Crea comodidad en torno a un menú
SUGERIR	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrezca sugerencias significativas basadas en las preferencias del cliente <i>Por ejemplo: preparado espresso, caliente o helado, perfil de sabor (notas de sabor a café, dulzura, maridajes)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura la satisfacción del cliente
APORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmar pedido • Realice el pedido con atención a modificaciones y preferencias. Ingrese el identificador del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura la satisfacción del cliente • Garantiza la precisión de los pedidos y la entrega de pedidos sin inconvenientes
LICITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjeta: recibo de oferta mientras se desliza la tarjeta 	<ul style="list-style-type: none"> • Reduce el timepo de espera del cliente

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
FINALIZAR	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a los clientes dónde se entrega el pedido y en que tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Establece las expectativas del cliente

FLUJOS DE TRABAJO ADICIONALES

- *Flujo de Trabajo de Recolección de Alimentos*

Página 9

TRABAJO, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Corredor y Flujo de Trabajo de la Experiencia del Pedido del Cliente

VISIÓN GENERAL DE LA POSICIÓN DEL CORREDOR

El corredor es responsable de saludar a los clientes, entregar pedidos y presentar la plantaforma de café Reserve de manera significativa

Los corredores utilizarán principalmente el *Flujo de Trabajo de Experiencia de Entrega de Clientes* para guiar su trabajo. Los socios deben adoptar flujos de trabajo adicionales en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente.

ESTÁNDARES DE FISLOSOFÍA DE SERVICIO

- Usa un lenguaje corporal abierto y accesible
- Sonría y comuníquese con todos los clientes de una manera amigable y genuina.
- Ofrezca para llevar los pedidos al asienta del cliente
- Introducir las especificaciones de la bebida del cliente
Ejemplo: "John, aquí está tu café Pantheon Clover Brewed"
- Proporcione recomendaciones para elementos del menú como vuelos o maridajes
Ejemplo: "Sarah, tengo un Vuelo de Origen listo. Te recomiendo que lo bebas en orden de izquierda a derecha para resaltar la diferencia en las notas de sabor"
- Asegúrese de que los clientes tengan todo lo que necesitan para disfrutar de su experiencia

EXPERIENCIA DE ENTREGA AL CLIENTE

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
LOCALIZAR	<ul style="list-style-type: none"> • Aproveche el identificador de chit para ubicar al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza una entrega de pedidos sin problemas Personaliza la experiencia

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
MANOS LIBRES	<ul style="list-style-type: none"> Entrega el pedido consolidado al cliente. Identifica cada bebida y alimento para el cliente. Brinda una descripción general de la experiencia correspondiente 	
AGRADECER	<ul style="list-style-type: none"> ¡Siempre! 	<ul style="list-style-type: none"> Muestra gratitud por los clientes que visitan el Roastery
FINALIZAR	<ul style="list-style-type: none"> Borrar ficha de la estación de consolidación 	<ul style="list-style-type: none"> Garantiza la precisión de los pedidos Mantiene la estación limpia y ordenada

FLUJOS DE TRABAJO ADICIONALES

- Flujo de Trabajo de Soporte de Lobby*

Página 10

TRABAJO, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Servidor y Flujo de Trabajo de Servicio Total

VISIÓN GENERAL DE LA POSICIÓN DEL SERVIDOR

El Servidor se implementa en una sección de mesas y es responsable de brindar un *servicio excepcional a nuestros clientes desde la participación inicial, hasta los procesos de expulsión*.

Los servidores aprovecharán principalmente el *Flujo de Trabajo de Servicio Total* para ejecutar su trabajo. Los socios deben adoptar flujos de trabajo adicionales en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente

ESTÁNDARES DE FISLOSOFÍA DE SERVICIO

- Usa un lenguaje corporal abierto y accesible
- Sonríe y comuníquese con todos los clientes de una manera amigable y genuina.
- Demostrar conciencia ambiental
- Ayudar a los clientes a encontrar asientos
- Conocer las ofertas del menú, como café expresso, brewed, brewed frío, comidas y maridajes
- Anticiparse a las necesidades del cliente
- Asegúrese de que las mesas de los clientes permanezcan limpias y libres de desorden

FLUJOS DE TRABAJO ADICIONALES

- *Flujo de Trabajo del 2° Servicio*

FLUJO DE TRABAJO DE SERVICIO TOTAL

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
BIENVENIDOS Y GUÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Inmediatamente y ayudar al cliente con la navegación del menú 	<ul style="list-style-type: none"> • Crea un ambiente acogedor
SUGERIR	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer sugerencias significativas basadas en las preferencias del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura la satisfacción del cliente • Indica que el cliente ha realizado su pedido
SUGERIR	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer sugerencias significativas basadas en las preferencias del cliente • Tomar el menú del cliente una vez que se toma el pedido 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura la satisfacción del cliente • Indica que el cliente ha realizado su pedido
APORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el pedido a través de POS • Realizar pedido con atención a modificaciones y preferencias. Ruta a la estación apropiada 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza la precisión de los pedidos y una preparación perfecta de los mismos
RECIBIR	<ul style="list-style-type: none"> • Pedido consolidado 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobar la calidad del producto y la precisión del pedido
ENTREGAR	<ul style="list-style-type: none"> • Completar orden al cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • ¡El café hace feliz a la gerente!
PREGUNTAR	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuentemente pre-bus y reabastecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Protege la integridad de la experiencia del cliente
LICITACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Cerrar cheque 	<ul style="list-style-type: none"> • Completa la experiencia del cliente

TRABAJO, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Table Touch & Flujo de Trabajo de Soporte de Lobby

El socio de Table Touch se despliega en el lobby y es responsable de la limpieza general y el ambiente en la cafetería. Este socio preparará los platos desde las mesas, se comunicará con los clientes y preparará las mesas para nuevos clientes.

El socio de Table Touch utiliza principalmente el *Flujo de Trabajo de Soporte de Lobby* para ejecutar su trabajo. Los socios deben adoptar flujos de trabajo adicionales en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente

ESTÁNDARES DE FISLOSOFÍA DE SERVICIO

- Usa un lenguaje corporal abierto y accesible
- Sonría y comuníquese con todos los clientes de una manera amigable y genuina.
- Demostrar conciencia ambiental
- Ayudar a los clientes a encontrar asientos
- Conocer todas las ofertas del menú
- Anticiparse a las necesidades del cliente
- Asegúrese de que las mesas de los clientes permanezcan limpias y libres de desorden
- Ofrecer servicio de reposición (Segundo Servicio)

FLUJO DE TRABAJO DE APOYO DE LOBBY

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
CONCIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las necesidades ambientales: servicio o tarea 	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda a priorizar el trabajo
ACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • SERVICIO: registro del cliente, inicio del segundo servicio, pre-bus • TAREA: cambiar la basura, voltear las bañeras de los autobuses, barrer los pisos, limpiar los vidrios 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura la satisfacción del cliente • Asegura que se mantengan los estándares de limpieza y ambiente
PREPARACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia • Voltear la mesa 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza que los artículos estén disponibles para los clientes • Asegura mesas limpias y disponibles para los clientes
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Flujo de Trabajo del 2° Servicio</i> 		

TRABAJO, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Consultor Retail & Flujo de Trabajo de la Experiencia Retail

VISIÓN GENERAL DE LA POSICIÓN DE CONSULTOR REATAIL

El Consultor Retail es responsable de curar una experiencia de compra personal para los clientes, inspirando la curiosidad por el café y mostrando el conocimiento del producto.

Los Consultores Retail utilizan el *Flujo de Trabajo de la Experiencia Retail* para guiar su trabajo. Los socios deben adaptar el flujo de trabajo en respuesta a las necesidades del cliente.

ESTÁNDARES DE FISLOSOFÍA DE SERVICIO

- Usa un lenguaje corporal abierto y accesible
- Sonría y comuníquese con todos los clientes de una manera amigable y genuina.
- Conocer todas las ofertas del menú
- Demostrar conciencia ambiental
- Asegúrese de que todos los clientes sean reconocidos, verbalmente o no verbalmente
- Asegúrese de agradecer a cada cliente

FLUJO DE TRABAJO DE APOYO DE LOBBY

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
BIENVENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Inmediatamente • Salude al cliente con algo que no esté relacionado con el Roastery 	<ul style="list-style-type: none"> • Crea un ambiente acogedor
CONECTAR	<ul style="list-style-type: none"> • Averigüe si el cliente ha estado antes • Orientelos por la tienda 	<ul style="list-style-type: none"> • Crea comodidad alrededor de productos únicos
DESCRUBRIR	<ul style="list-style-type: none"> • Haga preguntas abiertas • Averigüe si qué los trajo a la tienda • Escuchar y determinar las necesidades primarias y secundarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece una experiencia que se adapta a cada cliente
SATISFACER LAS NECESIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer sugerencias primarias significativas basadas en las preferencias del cliente • Sugerir artículos que satisfagan sus necesidades secundarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura la satisfacción del cliente

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
CERRAR VENTA	<ul style="list-style-type: none"> Asegúrese de que cada cliente sepa cómo usar el equipo o producto de elaboración 	<ul style="list-style-type: none"> Refuerza la decisión de compra
FINALIZAR	<ul style="list-style-type: none"> Agradezca a cada cliente e invítelos a regresar 	<ul style="list-style-type: none"> Fomenta las visitas repetidas

Página 13

TRABAJOS, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Espresso Bar & Flujo de Trabajo del Espresso

VISIÓN GENERAL DE LA POSICIÓN DEL ESPRESSO BAR

El rol de Espresso Bar es responsable de elaborar nuestras bebidas espresso de la más alta calidad. Cada bebida debe entregarse con marcas específicas de calidad, como guarniciones frescas o latte art.

Los barista de Espresso Bar utilizarán el *Flujo de Trabajo de Espresso Bar* para guiar su trabajo. Los socios deben adaptar el flujo de trabajo en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente.

ESTÁNDARES DE FISLOSOFÍA DE SERVICIO

- Sonría y ofrezca un saludo amistoso y genuino a clientes esperando sus bebidas
- Mantenga las estaciones de trabajo limpias y libres de desorden visualmente atractivo para los clientes
- Asegúrese de que los pedidos cumplan con los estándares de tiempo de cit
- Bebidas artesanales con teatro e intencionalidad

FLUJO DE TRABAJO ESPRESSO BAR

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
PREPARAR CANASTA	<ul style="list-style-type: none"> Retire el portafiltro de cabeza del grupo y límpiela con una toalla limpia y seca No enjuagar con agua 	<ul style="list-style-type: none"> Contribuye a la limpieza y calidad del café
DOSIS	<ul style="list-style-type: none"> 18g de café del molinillo 	<ul style="list-style-type: none"> Mantiene los estándares de las recetas y asegura la consistencia

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
PRESIONAR	<ul style="list-style-type: none"> • Coloque el portafiltro sobre un tapete o sobre un soporte de apionamiento • Presione hacia abajo con una presión firme y constante 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura una cama de preparación uniforme y un Espresso extraído uniformemente
PASAR UN TRAPO	<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar granos sueltos fuera del borde del portafiltro 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuye a la limpieza
INSERTAR PORTAFILTRO EN CABEZAL DEL GRUPO	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar inmediatamente • Observe el tiempo de vertido 24-29 segundos 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza la calidad del espresso
LECHE AL VAPOR	<ul style="list-style-type: none"> • A la temperatura 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura la calidad de la leche
TERMINAR Y LIMPIAR	<ul style="list-style-type: none"> • Sirve o combine con otros ingredientes • Retire el portafiltro • Devuelva el portafiltro al cabezal del grupo para mantenerlo caliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza alta calidad, bebidas artesanales

Página 14

TRABAJO, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Barra de Preparación y Flujo de Trabajo de la Barra de Preparación

VISIÓN GENERAL DE LA BARRA DE PREPARACIÓN

El puesto de Brew Bar es responsable de elaborar nuestras bebidas de café de la más alta calidad

Los socios de Brew Bar utilizarán los *Flujos de Trabajo Artesanales* apropiados para guiar su trabajo

- Flujo de Trabajo Clover
- Flujo de Trabajo Pour Over
- Flujo de Trabajo Chemex
- Flujo de Trabajo Siphon

Los socios deben adaptar el flujo de trabajo en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente.

ESTÁNDARES DE FISIOLÓGICA DE SERVICIO

- Sonría y ofrezca un saludo amistos y genuino a clientes esperando sus bebidas
- Mantenga las estaciones de trabajo limpias y libres de desorden visualmente atractivo para los clientes
- Asegúrese de que los pedidos cumplan con los estándares de tiempo de cit
- Bebidas arteñadas con teatro e intecionalidad

FLUJO DE TRABAJO DE LA BARRA DE PREPARACIÓN

- EVALUAR COLA CHIT
- IDENTIFICAR MÉTODO DE PREPARACIÓN
- PREPARAR BEBIDA
- MISE EN SU LUGAR

FLUJOS DE TRABAJO DE PREPARACIÓN

Página 15

TRABAJO, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Asistente de la Trastienda & Flujo de Trabajo de la Trastienda

VISIÓN GENERAL DEL PUESTO DE ASISTENTE BOH

El encargado de la trasteidna se despliega en la parte trasera de la teinda y es responsable de preparar componentes de bebidas frescas y de suministrar vajilla limpia a la tienda.

Este socio utilizará el *Flujo de Trabajo Interno* para guiar completar su trabajo. Los socios deben adaptar el flujo de trabajo en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente.

ESTÁNDARES DE FISLOSOFÍA DE SERVICIO

- Trabajar con ritmo e intensidad para apoyar al equipo
- Demostrar conciencia ambiental
- Anticiparse a las necesidades comerciales
- Asegúrese de que la parte trasera de la trastienda permanezca limpia y libre de desorden
- Comunicarse con otros socios de manera amistosa

FLUJO DE TRABAJO DE LA TRASTIENDA

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
	Priorice las estaciones según las necesidades de la tienda:	
EVALUAR	<ul style="list-style-type: none"> • Vajilla • Preparación • Inventario de BOH 	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda a priorizar el trabajo • Crea stock

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> • Vajilla limpia • Preparación completa de alimentos y bebidas • Organizar el inventario de BOH 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura la producción de la trastienda no se detenga
REINICIAR	<ul style="list-style-type: none"> • Estación de platos • Estación de preparación • Metros de Inventario 	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza que los artículos estén disponibles para los socios en producción

Página 16

TRABAJO, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Soporte de Zona/Tienda & Flujo de Trabajo de Soporte de Zona/Tienda

El socio de Soporte de Zona/Tienda se despliega en la barra principal y es responsable de mantener un flujo de trabajo optimizado al evaluar, priorizar y restablecer el stock de cada estación.

Este barista utilizará el *Flujo de Trabajo de Soporte de Zona/Tienda* para efectuar su trabajo. Los socios deben adaptar el flujo de trabajo en respuesta a las necesidades de la tienda.

ESTÁNDARES DE FISILOGÍA DE SERVICIO

- Trabajar con ritmo e intensidad para apoyar al equipo
- Demostrar conciencia ambiental
- Anticiparse a las necesidades comerciales
- Asegúrese de que la barra principal permanezca limpia y libre de desorden
- Usa un lenguaje corporal abierto y accesible
- Sonría y ofrezca un saludo amistoso y genuino a todos los clientes

FLUJO DE TRABAJO DE SOPORTE DE ZONA/TIENDA

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
------------------	--------------	------------------------

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
EVALUAR	<ul style="list-style-type: none"> • Priorizar las estaciones según dirección desde Playcaller • <ul style="list-style-type: none"> ◦ Comida ◦ Espresso ◦ Consolidación ◦ Barra de Preparación ◦ Barra de la Isla • Recoger necesidades específicas de socio en la estación 	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda a priorizar el trabajo • Crear existencias
IMPACTO	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobar y cambiar • <ul style="list-style-type: none"> ◦ Basura ◦ Bus tubs ◦ Desinfectante ◦ Utensilios 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura que la Producción del Frente de la Tienda no se detenga • Asegura que se mantengan los estándares de limpieza y ambiente
CONSTRUIR STOCK	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidades específicas de la estación • Hielo • Servicio de alto volumen • Embarcaciones de Vuelo • Tazas y platillos Demi • Jarras Fior 	

Página 17

TRABAJO, POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Consultor Retail & El Flujo de Trabajo de la Experiencia Retail

VISIÓN GENERAL DE LA POSICIÓN DE CONSULTOR REATAIL

El Consultor Retail es responsable de curar una experiencia de compra personal para nuestros clientes, inspirando curiosidad y mostrando el conocimiento del producto.

Los Consultores Retail utilizan el *Flujo de Trabajo de la Experiencia Retail* para guiar su trabajo. Los socios deben adaptar el flujo de trabajo en respuesta a las necesidades comerciales y de los clientes.

ESTÁNDARES DE FISLOSOFÍA DE SERVICIO

- Conocer las ofertas de productos y cómo las ofertas se traducen en la experiencia del cliente
- Sonría y ofrezca un saludo amistoso y genuino a todos los clientes
- Usa un lenguaje corporal abierto y accesible

- Estar bien informado sobre las ofertas del menú y el espacio Roastery
- Demostrar conciencia ambiental
- Asegúrese de que cada cliente sea reconocido, ya sea verbal o no verbalmente
- Asegúrese de agradecer a cada cliente

FLUJO DE TRABAJO DE APOYO DE LOBBY

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
BIENVENIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • Inmediatamente • Salude al cliente con algo que no esté relacionado con el Roastery 	<ul style="list-style-type: none"> • Crea un ambiente acogedor • Crear stock
CONECTAR	<ul style="list-style-type: none"> • Averigüe si el cliente ha estado antes • Orientar al cliente hacia la zona 	<ul style="list-style-type: none"> • Crea comodidad alrededor de productos únicos
DESCRUBRIR	<ul style="list-style-type: none"> • Haga preguntas abiertas para averiguar por qué entró el cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Escuche su respuesta para determinar sus necesidades primarias y secundarias posibles
SATISFACER LAS NECESIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer sugerencias primarias significativas basadas en las preferencias del cliente • Pregúntele al cliente si puede mostrarle algún artículo que satisfaga sus necesidades secundarias 	<ul style="list-style-type: none"> • Asegura la satisfacción del cliente
CERRAR VENTA	<ul style="list-style-type: none"> • Solicite el compromiso del cliente • Asegúrese de que el cliente sepa cómo preparar o utilizar los productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Refuerza la decisión de compra
FINALIZAR	<ul style="list-style-type: none"> • Realmente agradezca al cliente e invítelos a regresar 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomenta las visitas repetitivas