



MIXOLOGÍA

EXPERIENCIA

Guía del facilitador

LA META

NOTAS PARA EL FACILITADOR

Pida: un voluntario para leer en voz alta las metas a continuación.

Pregunte: ¿Tenía elementos de diseño especiales en los bares en los que trabajó?
en el pasado?

Pregunte: ¿Qué aprendió sobre el flujo de clientes durante la sesión de barista?
¿capacitación?

Al final de este módulo, usted debería ser capaz de:

- Describir los conceptos básicos del programa Mixology.
- Explicar la *Experiencia de Tueste y Reserva* desde la zona de Mixología y cómo los elementos de diseño únicos contribuyen a la experiencia general
- Comprender el flujo de clientes y los puestos clave

PROGRAMA DE BARRA DE TOSTADORES Y RESERVAS

El programa de mixología fue desarrollado para celebrar nuestros cafés Reserva en nuevos y formas distintas, Princi y el *Spirito di Milano™*, junto con creadores locales de cerveza, vino y licores.

CERVEZA , SIDRA , VINOYPROSECCO

El menú fue desarrollado para combinar con el Princi™
menú aperitivo. Cada uno es un ejemplo clásico de su tipo,
y delicioso solo o con comida Princi™.

Diga: Lea: Deslice en voz alta al grupo.

Pregunte: ¿Qué es el aperitivo? Referirse a
explicación en la siguiente diapositiva.



PROGRAMA DE BARRA DE TOSTADORES Y RESERVAS

Un peritivo

El aperitivo en sí es tanto el menú de comida seleccionada a mano de Princi y las bebidas ligeras destinadas a acompañarlos. "Aperitivo" significa "abrir" en italiano, destinado a abrir una comida o el apetito. Esta idea encuentra su máxima expresión en la cultura del aperitivo de Milán, donde el aperitivo es un momento del día que marca la apertura de la noche. El aperitivo es el tiempo para la transición lejos del trabajo y el día a día y en las horas de la tarde para pasar con amigos, familiares y comida. Los cócteles aperitivos y los snacks son parte integral de la Experiencia Milán.

Digestivo

La despedida de la Princi Experience es disfrutar de una digestivo, típicamente disfrutado después de un aperitivo por la noche hora, o una deliciosa comida. Nuestro menú seleccionado a mano dar vida a esta tradición.

Pregunte: Ofrézcase como voluntario para leer la explicación del aperitivo.

Pregunte: ¿Cuál es su experiencia con el aperitivo? Qué

son algunos de tus aperitivos favoritos?

Pregunte: Ofrézcase como voluntario para leer la explicación de digestivo.

Pregunte: ¿Cuáles son algunos de sus digestivos favoritos?



Leer: Texto a continuación.



LA EXPERIENCIA MIXOLOGIA

Como aprendió en la capacitación de baristas, el Roastery está diseñado para ser un experiencia inmersiva, involucrando todos tus sentidos. Empezó con lo que viste, oíste, oíste y tocaste. La experiencia continuó lo que probaste, y en última instancia, lo más importante, a cómo hizo sientes.

Nuestros clientes emprenderán el mismo viaje inspirador cuando visiten las zonas de panadería Mixology y Princi™.

Ahora, exploremos cómo los elementos de diseño contribuyen a crear la *experiencia* del asado en mixología. Luego, buscaremos en la tienda. posiciones y cómo ayudará a cultivar una memorable, personal, viaje curado para los clientes.

EXPERIENCIA DE MIXOLOGÍA

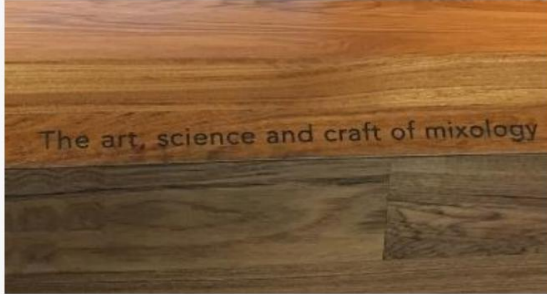
Cada sitio tendrá características únicas. Es posible que los clientes no noten cada detalle, pero sienten el impacto de la atmósfera cuidadosamente curada tal como lo ha experimentado como socio y cliente.



STARBUCKSRESERVAR
BARRA DE FRIO

Esta obra maestra de cerveza fría permite
clientes para ver el proceso de elaboración de la cerveza
como el café y el agua se convierten en cerveza fría.

Esta elaboración de cerveza en vivo es teatro en su máxima expresión.



BARRA DRAMÁTICA

Bellamente tallado y honra el arte,
ciencia y oficio de la mixología.

Pregunte: Ofrézcase como voluntario para leer la diapositiva.

Pregunte: ¿Qué elementos de diseño mejoran la

¿Experiencia de mixología para ti?



ESTANTERÍA ILUMINADA

Las botellas se encienden desde arriba y desde abajo para
crear un cálido telón de fondo brillante.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE DE MIXOLOGÍA

Echemos un vistazo más de cerca a los momentos de conexión y el viaje del cliente a través del espacio.

PREPARAR EL ESCENARIO

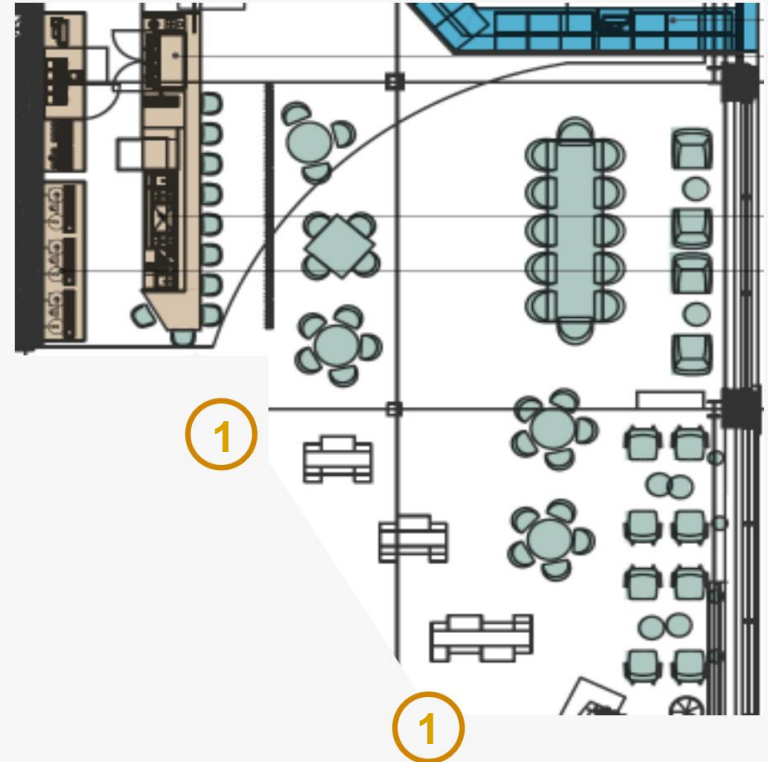
Sin embargo, el cliente ingresa al espacio, es recibido con una invitación a explorar una experiencia de mixología curada.

1. Bienvenido y Conectar

La experiencia de Mixología del cliente comienza en la barra donde se da la bienvenida a los clientes, se les ofrece agua y se les guía a través del menú. La conexión es emocionante y genuina, y construye una relación con el cliente.

Pregunte: Ofrézcase como voluntario para leer la diapositiva.

Pregunte: ¿Por qué es importante dar la bienvenida y conectar con el cliente inmediatamente?



EXPERIENCIA DEL CLIENTE DE MIXOLOGÍA

2. Barra de mixología

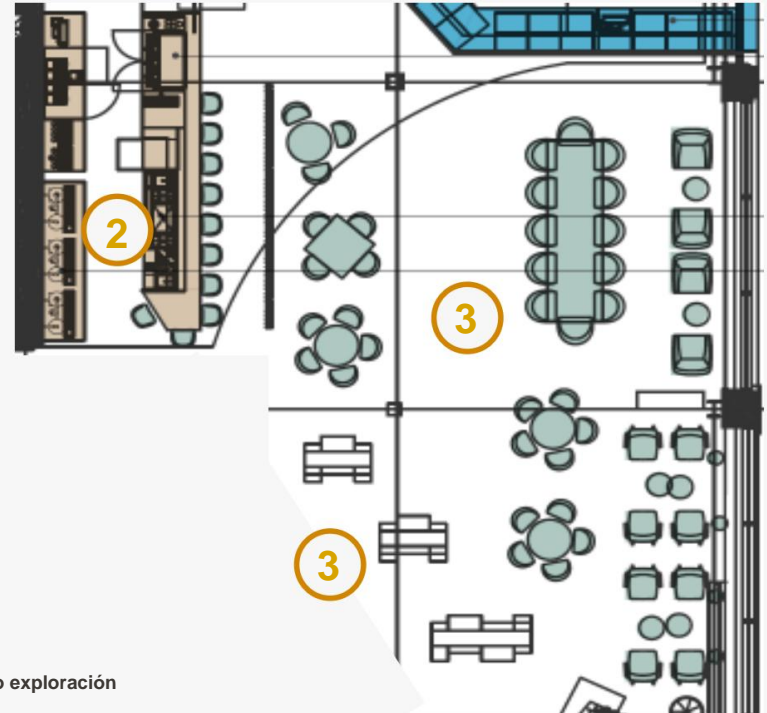
En la barra, los bartenders ofrecen sugerencias significativas para construir un ambiente singular. experiencia del huésped. Los bartenders crean auténticos momentos de conexión con nuestros clientes, en cada paso del camino, desde el elaboración de la bebida hasta la entrega de la bebida.

Descubra y satisfaga sus necesidades

- Ayudar a los clientes a navegar por el menú y seleccionar la bebida perfecta en base a su experiencia hasta el momento y sus preferencias
- Haga preguntas abiertas
- Muestre la innovación en la narración y la mixología al describir bebidas a los clientes

Pregunte: Ofrézcase como voluntario para leer la diapositiva.

Pregunte: ¿Cuál es un ejemplo de una apertura pregunta terminada?



3. Adiós o exploración

Haz que la despedida de cada cliente sea tan especial como la bienvenida, proporcionando incentivos e invitaciones para regresar, ya sea que se vayan o continuar su exploración.

Cerrando la interacción:

- Agradezca al cliente e invítelo a regresar o dirigirlo para continuar su viaje por el espacio

MIXOLOGÍA Y POSICIONES EN ZONA PRINCIPAL

Se le presentó a las posiciones de la tienda anteriormente en su capacitación. Ahora es el momento de explorar las posiciones específicas en la creación de la **experiencia de *tostado y reserva*** en mixología y cómo trabajará con el equipo de Princi.

SOPORTE DE ZONA Y SOPORTE DE ZONA FLUJO DE TRABAJO

El socio de soporte de zona es responsable de mantener un flujo de trabajo simplificado al apoyar al cantinero con evaluar las necesidades y priorizar y reponer las existencias de la estación. Se despliegan en la barra principal y priorizar el soporte de la barra de mixología según la dirección del gerente de turno.

El flujo de trabajo de soporte de zona apoya al cantinero en asegurar que la producción no se detenga y que el enfoque en el cliente sea **mantenido por:**

- Recopilación de necesidades específicas del socio en la estación
- Reposición de existencias
- Asegurar que los estándares de limpieza y ambiente sean mantenidos

Pregunte: Ofrezcase como voluntario para leer la diapositiva.

Pregunte: ¿Cómo solicitará el apoyo de la gerente de turno?



MIXOLOGÍA Y POSICIONES EN ZONA PRINCIPAL

FLUJO DE TRABAJO DE TABLE TOUCH

El compañero de toque de mesa se despliega en el vestíbulo y se responsabiliza de la limpieza general y el ambiente en el cafetería. Este socio preparará los platos de las mesas, iniciará el segundo servicio y preparación de mesas para nuevos clientes.

El flujo de trabajo táctil de la mesa presenta los estándares de servicio para este puesto y lo guía a través de las tareas que deberá completar. Ejemplos incluyen:

- Iniciar segundo servicio
- Transporte en autobús
- Limpieza de cristales
- Cambio de basura

Pregunte: Ofrecerse como voluntario para leer la diapositiva.

Pregunte: ¿Por qué es importante tocar la mesa?



MIXOLOGÍA Y POSICIONES EN ZONA PRINCI

FLUJO DE TRABAJO DE COMMESSA Y RUNNER

La commessa es exclusiva de Princi y se encarga de brindando una experiencia gastronómica única. Incluye responsabilidades ser un experto en alimentos en la tienda, completar el segundo servicio y entrega y presentación de pedidos a los clientes en un de manera significativa. La commessa y el cantinero trabajarán. juntos para entregar pedidos de comida de aperitivo a los clientes.

El flujo de trabajo del corredor presenta los estándares de servicio para este posición y guía al compañero a través de las tareas que van a completo como corredor. Ejemplos incluyen:

- Localización de clientes
- Entrega de pedidos de clientes; incluyendo bebida aperitivo pedidos que se han pedido de la panadería Princi™ zona
- Identificación de alimentos para los clientes
- Agradecimiento a los clientes



Pregunte: Ofrezcase como voluntario para leer la diapositiva.

Pregunte: ¿Qué trabajo apoyará commessas? camareros con?

TRABAJANDO JUNTOS

Aunque cada zona ofrece una única experiencia y tiene puestos específicos para apoyarlo, todos trabajamos juntos como un equipo. Por trabajando juntos, entregaremos un experiencia inolvidable para los clientes.

Y no importa en qué posición estés, recuerda que siempre eres responsable de la experiencia del cliente.

Si ves algo que es negativo afectar la experiencia de un cliente, poseerla y resuélvelo.

Pregunte: Ofrézcase como voluntario para leer la diapositiva.

Pregunte: Ofrézcase como voluntario para compartir un ejemplo de cómo el equipo trabajó junto durante su formación de baristas.



REVISIÓN

Leer: Diapositiva.

Gracias: Socios por crear memorables

Experiencias de mixología para nuestros clientes.

La Mixology Zone es un lugar especial — de la mano seleccionada
producto, a los elementos específicos del diseño de la tienda, a la experiencia
tu creas.

Trabajando en los puestos de tienda, conectarás y empatizarás
con los clientes, ayudándolos a experimentar y explorar.