



ROASTERY & RESERVE BARISTA GUIANDO PEDIDOS DE CLIENTES

Visión general

En esta actividad, deconstruirá el menú, revisando las ofertas de café, los métodos de preparación y las bebidas exclusivas. Esto incluye explicar los diferentes tamaños, los valores predeterminados del menú y los ingredientes. También revisará los alimentos y las descripciones. Ayudará a hacer coincidir nuestro menú con los gustos de los clientes y los guiará a través del proceso de pedido para garantizar una experiencia de cliente superior en todo momento.

Objetivos de aprendizaje

Después de completar esta actividad, los baristas deberían poder:

- Describir bebidas y alimentos rápidamente y efectivamente a los clientes
- Hacer sugerencias significativas de café, bebidas y alimentos a los clientes
- Explicar cómo guiar a los clientes a través del menú

Direcciones

- Para aprovechar al máximo la actividad, planea dirigir esto como un ejercicio uno a uno con un barista.
- También puede usar esta guía para el entrenamiento de pod (grupos de dos o tres)

Lista de Verificación

- Esta actividad tomará 60 minutos para completar
- Revise los siguientes materiales:
 - Esta guía de actividades
- Asegúrese de tener los siguientes suministros:
 - Atlas de Exploración de Café
 - Tarjetas de recetas
 - Menús de Clientes
 - La Hoja Fresca



ROASTERY & RESERVE BARISTA GUIANDO PEDIDOS DE CLIENTES

Agenda

	Tiempo
1 preparar al alumno	2 minutos
2 Introducir el Menú	10 minutos
3 Revise las ofertas de bebidas	10 minutos
4 Demostrar y enseñar órdenes de orientación	15 minutos
5 Órdenes de guía de práctica	20 minutos
6 Hacer un seguimiento	3 minutos
Duración total	60 minutos





TOSTADORA Y BARISTA DE RESERVA

GUIANDO LOS PEDIDOS DEL CLIENTE – PREPÁRESE

1 preparar

¿Por qué esto es importante?

Describe la importancia de orientar eficazmente los pedidos de los clientes:

- Hacer coincidir nuestro menú con los gustos de los clientes y guiarlos a través del proceso de pedido garantiza que estamos brindando una experiencia superior al cliente.
- Muestra su pasión por el servicio y *brinda la experiencia de tostado y reserva* garantizando que el cliente reciba el producto exacto que desea.

Evaluar conocimientos previos

Hágale al barista las siguientes preguntas:

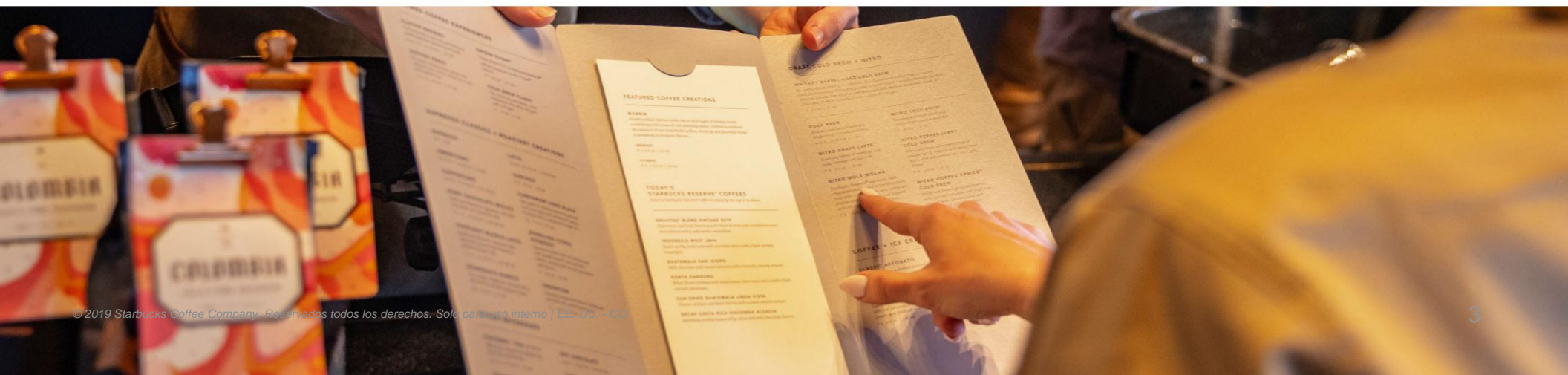
- ¿Qué bebidas ha probado?
- ¿Qué cafés has probado?

¿Qué experiencia tiene guiando los pedidos de los clientes?

Que esperar

Explique al barista lo que puede esperar en esta actividad:

- Primero, le presentaré cómo orientar los pedidos revisando el menú y lo que ya aprendió sobre bebidas y alimentos.
- Te demostraré y te enseñaré cómo guiar los pedidos de los clientes para asegurarse de que reciban exactamente lo que anhelan.
- Finalmente, practicarás guiar los pedidos de los clientes usando el menú.





TOSTADORA Y BARISTA DE RESERVA

ORIENTAR LOS PEDIDOS DE LOS CLIENTES: PRESENTE Y PRÁCTICA

2 Presentar el menú



Diga: Nuestro menú cambia continuamente. Hay nuevos cafés como opciones de preparación, ofertas de bebidas de temporada y alimentos interesantes.

Hacer: revisar el menú de un cliente, usar las tarjetas de recetas según sea necesario para obtener más detalles. Describa y resalte las notas clave de sabor y la relación con la bebida. Tenga en cuenta los cafés exclusivos y lo que se ofrece como espresso:

- Bebidas de autor
- Nitro y cerveza fría en barril
- Bebidas heladas
- Catas, vuelos de café
- Métodos de preparación

3 Revise las ofertas de bebidas



Diga: Al igual que en un café Starbucks, nuestras bebidas comienzan con valores predeterminados. Es importante conocer los tamaños de las bebidas y los ingredientes base. Algunos de estos pueden ser diferentes de un café Starbucks.

Pregunte: ¿Qué aprendió en el módulo digital sobre los valores predeterminados? ¿Dónde puedes encontrar esta información?

Hacer: revisar el menú de un cliente, resaltar:

- Tamaños de bebidas
- Leche por defecto y opciones
- Espresso predeterminado y opciones
- Ingredientes de bebidas: jarabes, salsas, inclusiones
- Personalizaciones comunes



TOSTADORA Y BARISTA DE RESERVA

ORIENTAR LOS PEDIDOS DE LOS CLIENTES: PRESENTE Y PRÁCTICA

4 Demostrar y enseñar órdenes de guía



Diga: Ahora, demostraré cómo guiar un pedido con usted como cliente.

Hacer: Demostrar guiar el pedido de un cliente utilizando el menú y las ofertas actuales. Ejemplos de preguntas de descubrimiento pueden incluir:

¿Cuál es normalmente su bebida favorita en un café Starbucks?

¿Va a recibir comida hoy con la que podamos acompañarla?
tu bebida?

¿Tiene un método de preparación preferido?

¿Cuáles son algunos de tus sabores favoritos?

¿Prefiere bebidas dulces?

¿Le gusta la leche o la crema en su café?

¿Le gustan las bebidas calientes o heladas?

5 Practicar órdenes de guía



Diga: Es su turno de guiar el pedido de un cliente. Seré su cliente y me guiará a través del menú para descubrir qué bebida o alimento creará un momento mágico para mí.

Hacer: Juego de roles siendo un cliente. Pídale al barista que haga preguntas para descubrir qué bebida, comida o maridaje prepararía el escenario para brindar la *Experiencia Roastery and Reserve*.

Hacer: después de que se complete la interacción, brinde refuerzo positivo y cualquier entrenamiento que mejore las órdenes de orientación.



TOSTADORA Y BARISTA DE RESERVA

GUIANDO LOS PEDIDOS DE LOS CLIENTES – SEGUIMIENTO

6 Seguimiento

Diga: Eso concluye la actividad de hoy. Continuará desarrollando su conocimiento del menú mientras prepara bebidas y prueba nuestros cafés.

Pregunte: ¿Qué preguntas tienen para mí? ¿Cuál fue su mayor conocimiento de la actividad?

Diga: Asegúrese de tomar algunas notas sobre su aprendizaje.

¡Gran trabajo! Gracias por su tiempo y compromiso.

NOTAS



Nota: *Infórmele a su gerente sobre cualquier actividad que no se completó o donde se necesita más tiempo de práctica. ¡Asegúrate de anotar en el plan de entrenamiento!*