

## Página 1

# Notas para el facilitador de Mixology Curiosity & Craft: Cerveza y Vino

## Empezando

Utilice esta guía para facilitar la demostración de los flujos de trabajo de servicio y bebidas de Mixología como parte de las actividades Mixology Curiosity & Craft.

Consulte los flujos de trabajo de bebidas apropiados para que los socios los sigan.

## Objetivos:

- Resalte los matices de Pasión por el Servicio, los flujos de trabajo de bebidas de mixología y preparación de bebidas
- Asegúrese de enfatizar los puntos clave y las razones por las cuales
- Durante las rondas de práctica, asegúrese de que los cantineros puedan atraer a los clientes mientras construyen bebidas

## Flujo de Trabajo de Servicio Total + Flujos de Trabajo de Cerveza y Vino:

### BIENVENIDOS:

1. Saludar: Cuando un cliente ingresa al bar, debemos sentirnos emocionados, agradecidos y listos.
  - Emocionado, porque este momento es para lo que ha sido todo el entrenamiento y estudio.
  - Agradecido, porque esta persona nos eligió a nosotros, eligió gastar su dinero ganado con tanto esfuerzo y pasar su precioso tiempo en nuestro bar, ¡eso es increíble!
  - Listos, porque nos respetamos a nosotros mismos, al cliente y a los demás y, por lo tanto, siempre estamos preparados para cumplir con nuestras necesidades
2. Verifique la identificación inmediatamente: el espacio alrededor del bar está designado como +21.  
Cuando un cliente ingresa por primera vez al espacio y se acerca a la barra para ordenar la bebida, es responsabilidad de los socios de la barra confirmar la edad del cliente con una forma legal de identificación
  - En última instancia, la responsabilidad recae en los cantineros para asegurarse de que no haya menores bebiendo en el bar.
3. Proporcionar servicio de agua: con estos pensamientos en mente, se debe dar la bienvenida a un cliente dentro de un minuto de su llegada, con contacto visual y un menú. Esto también ayuda a "marcar" el asiento y establecer el compromiso de servicio inicial.
  - Coloque un psavaso a su derecha\* y vierta un vaso de agua. Este vaso debe mantenerse lleno durante el transcurso de la estadía, ya que es importante que se mantengan hidratados y sientan que sus necesidades básicas están cubiertas.

\*Toma nota si el cliente es zurdo o prefiere su vaso a su izquierda, Si es así, ajuste el servicio en consecuencia.

  - i. Manipulación de la cristalería: Toque la cristalería lo menos posible y cuando lo haga, sujétalo por el punto más bajo posible. Con copas, sostenga el vaso por el tallo. Si pasa una bebida a un cliente que no está sentado en la barra, sujete el pie del vaso para que pueda agarrarlo. Cuando levante un vaso de agua, rocas o highball, tómelo por el punto más bajo,

## Página 2

## (continuación de la página 1)

3. .

o .

- i. con no más de dos y un pulgar. Esto se aplica al servicio y compensación.
- ii. Posavasos: los posavasos deben colocarse donde un vaso pueda sudar. No necesitamos posavasos para copas, cerveza en vasos con patas o licores puros. Por regla general, si la copa tiene tallo o pie, o no se sirve fría o con hielo, no es necesario colocar un posavasos debajo de la copa.
- iii. Posavasos Refrescantes \*Servicio Silencioso\*: Es adecuado tocar una copa una vez que ha sido servido al cliente. Tenga cuidado con los pequeños derrames o la condesación excesiva y los posavasos que se adhieren a los vasos. Cambie el posavaos por uno nuevo cuando el cliente no esté mirando. Simplemente levante el vaso con el dedo medio y el pulgar mientras retira el posavasos con el menique y el anular. Coloque un posavasos nuevo debajo con la otra mano y devuelva el vaso. Idealmente, el cliente nunca se dará cuenta de que es necesario cambiar el posavasos. Simplemente estarán disfrutando de la experiencia y de su deliciosa bebida.

## SUGERENCIA: (Conciencia, Empatía, Acción)

Ofrezca sugerencias significativas basadas en las preferencias del cliente. Tómese un momento para explicar la sección de cervezas y vinos, el orden en que aparece el producto en el menú, por región o de claro a oscuro. Esté preparado para tomar el pedido de inmediato o para darles un momento para pensar y acomodarse.

- Intuición: lo que distingue a una gran barman de un buen barman es la capacidad de la persona para leer a un cliente. Aproveche cada oportunidad desde el momento en que el cliente entra a la vista para evaluar sus necesidades. y mejorar su experiencia con su hospitalidad. Observar y saber cuándo acercarse al cliente para tomar su pedido. Esto le ahorra tiempo y evita que el cliente se sienta apresurado a decidir. Además, tenga en cuenta cuándo el cliente necesita orientación y ayuda con el menú. Si ese es el caso, es mejor intervenir rápidamente, en lugar de que jueguen un juego de adivinanzas para elegir la bebida.
- Conocimiento del Menú: junto con la intuición, es un conocimiento básico. Es vital que conozcas las cervezas y los vinos que tenemos en carta, así como los que no tenemos, pero que puede pedir un cliente. Conocer los estilos de cerveza y variedades de vino que se piden comúnmente le permite comparar nuestra selección con lo que conocen y aman. En esta etapa, puede hacer recomendaciones basadas en las descripciones de los clientes de su cerveza favorita.

## ENTRADA:

- Cuando el cliente haya hecho su elección, repítale el pedido. Esto es especialmente útil si hay un grupo de personas para no olvidar el pedido y asegurarse de que no se cometieron errores en ninguno de los dos lados. Coloca un posavasos a la derecha\* de su vaso de agua mientras confirmas el pedido y ofreces eliminar los menús
- Despeje los menús tanto como sea posible para minimizar el desorden en la barra y reducir el riesgo de que los menús se ensucien.

## (continuación de la página 2)

- Realizar el pedido y la ruta a la estación apropiada. Incluya el número de asiento/mesa cuando corresponda e identificadores del cliente. Consulte los estándares CHIT si es necesario. Esto garantiza la precisión y la preparación y entrega de pedidos sin problemas.

### CONSTRUIR Y RECIBIR

- Use el flujo de trabajo apropiado y reciba un pedido consolidado
- Utilice siempre el servicio abierto. Backhanding a un cliente es cuando pasas por su espacio y muéstrales el dorso de tu mano. Piense en esto como un tabú y algo que debe evitarse siempre. Lo opuesto a eso es el servicio generoso. Cuando se acerque el cliente, ajuste la mano que usa para colocar el posavasos o el vaso de modo que la palma abierta quede frente a él, en lugar del dorso de la mano. Esta es la forma correcta de presentar. Esto también significa que debe sentirse cómodo sosteniendo y presentando las bebidas con la mano izquierda.

#### 1. Cerveza Envasada:

- a. Selecciona el vaso adecuado. Sostenga el vaso en contraluz para asegurarse de que se haya pulido correctamente
- b. Recuperar la cerveza correcta
- c. Lleve el vaso y la cerveza al cliente. Lea el nombre y el estilo de la cerveza, junto con el nombre de la cervecería. Incluya la ubicación de la cervecería cuando hable con un aficionado de la cerveza. Espere hasta que el cliente confirme que efectivamente es la cerveza que pidió antes de abrir
- d. Al abrir la cerveza, mantenga la etiqueta de cara al cliente
  - i. En el caso de un producto enlatado, coloque la lata frente a usted sobre la barra para tocarla lo menos posible y transferir el menor calor posible. Sosteniendo la base de la lata con el pulgar y el índice, use la llave de iglesia para abrir la tapa. No toque la mitad superior de la lata.
  - ii. Vierta la cerveza y ofrezca dejar la lata con el cliente para que la examine. Siga f)(1) y (2)
- e. Deseche o coloque la gorra en su bolsillo. Incline el vaso y vierta lentamente la cerveza, sin dejar de orientar la etiqueta hacia el cliente, por el costado del vaso. Toda la botella debe caber bien en el vaso.
- f. Permita que las últimas gotas caigan en el vaso asegurándose de que el cliente vea que no ha quedado cerveza en la botella. Ofrezca dejar la botella para que el cliente la examine.
  - i. Si les gustaría ver la botella, traiga un segundo posavasos, colóquelo a la izquierda del vaso de agua, hacia el centro de su espacio, y deje la botella allí. Limpia cuando pueda.
  - ii. Si el cliente no necesita la botella, haga su salida, y deseche, tranquilamente, en la papelería correspondiente

#### 2. Cerveza de barril:

- a. Selecciona el vaso adecuado. Sosténgalo a contraluz para asegurarse de que ha sido correctamente pulido
- b. Enjuague el vaso por los grifos de cerveza, utilizando el enjuagador de vasos

2. .

- c. Sirva la cerveza al cliente, indicando el nombre y el estilo de la cerveza, junto con el nombre de la cervecería mientras lo coloca en el posavasos a la derecha de su vaso de agua.
- d. Regístrese después de sus primeros sorbos para ver si están disfrutando de su cerveza Cuando la cerveza está a un cuarto lleno, regístrese para ver si les gustaría una cerveza fresca.

### 3. Vino en Botella

#### a. Presentar una botella de vino

- i. Sostenga el vino, etiqueta de cara al cliente con un amano en la parte inferior y una mano en la parte superior. Decir cuál es el vino y esperar al asentamiento de aprobación del cliente. Si deciden que esta no es la botella que quieren, gentilmente devuelva la botella al lugar de donde vino y ayude en la sección de otro vino. A veces el cliente pronuncia mal un nombre, o el ambiente animado del bar hace que sea difícil escuchar lo que ordenaron. Solo recuerde mantener la calma y verifique con ellos la segunda vez

#### ii. Anota mentalmente el tipo de cierre de la botella

#### b. Abrir una botella de vino

- i. Nunca coloque la botella en la barra. Debe poder abrir la botella en el aire y no apoyarse en una superficie plana. Mantenga la etiqueta de cara al cliente mientras descorcha la botella
- ii. Toma tu llave de vino y abre la hoja. Coloque la cuchilla debajo del borde de la botella y gírela para quitar el papel aluminio. Empuje con cuidado de vuelta a su lugar. Coloque el papel aluminio en su bolsillo
- iii. Coloque el sacacorchos en el centro del corcho y gírelo en el sentido de las agujas del reloj. Ajuste su mano en el cuello de la botella para que siempre esté frente al cliente. Solo debe moverse la mano que sostiene el sacacorchos y el sacacorchos como tal debe estar moviéndose
- iv. Coloque el primer paso en el borde de la botella
- v. Levante la manija hasta que el corcho este a la mitad
- vi. Repita usando el segundo paso en el sacacorchos, tirando hasta que el corcho esté casi afuera
- vii. Use su mano para sacar suavemente el corcho de la botella, presentándolo con el lado teñido hacia arriba en la barra, centrado frente al cliente en caso de que quiera examinarlo. Si no muestran interés, esté preparado para limpiarlo inmediatamente después de verter.

#### c. Vertido

- i. Sosteniendo su servilleta en una mano, y sin tocar la botella con la copa, vierta una pequeña cantidad de vino en la copa de la persona que pidió el vino. Usa la servilleta para atrapar las gotas antes de que golpeen el vaso, la barra o se escurran por la botella
- ii. Permítales un momento para examinar el color, remolino, olor, sabor
  - 1. Si se prueba, continúe con los pasos a continuación

3. .

#### c. Vertido

- ii. 2. Si hay algún problema con el vino, ofrezca traer una nueva botella para que prueben, o encuentre algo en la lista que les guste más y repita los pasos anteriores
- iii. Sirva, damas, primero, desde la izquierda del anfitrión. Vuelve al anfitrión para rematar su vaso.
  - 1. No es necesario verter el vertido completo en cada vaso. Deje espacio para el vino para respirar
  - 2. Ten tu servilleta lista para que no gotee
- iv. Mantenga la botella frente a los clientes en el bar
  - 1. Vino tinto: Colóquelo en un posavasos centrado frente al anfitrión con la etiqueta mirando hacia el cliente
  - 2. Vino blanco: Tome un enfriador de vino del enfriador y colóquelo en un a servilleta doblada en la barra de frente al anfitrión. Asegúrese de que la etiqueta mire hacia el cliente incluso en el enfriador
  - 3. Algunos clientes pedirán que el vino tinto se enfríe un poco, algunos pueden pedir que si vino blanco se mantenga caliente. Sea flexible y comprensivo, sin mostrar juicio o confusión
  - 4. Rellene los vasos según corresponda
  - 5. Cuando la botella esté casi vacía, ofrezca abrir otra para el grupo
- 4. Vino en Copa
  - a. Una vez que se haya tomado el pedido, seleccione el vaso adecuado, teniendo cuidado de examinar si hay manchas antes de colocarlo frente al cliente a la derecha de su vaso de agua
  - b. Muestre la botella de vino y ofrézcale servir una pequeña cata para ver si es de su agrado. Asegúrate de usar tu servilleta ahora y vierte con la etiqueta mirando hacia el cliente, sin dar vueltas
  - c. Una vez que aprueben el vino, vierta todo el vino y devuélva la botella al enfriador de vino blanco o barra trasera
- 5. Servicio de Alimentos
  - a. Tomando la orden
    - i. Discuta las opciones de comida y maridaje basadas en bebidas
    - ii. Anillo en la orden con el número de posición. Envía el ticket a la ficha correspondiente
    - iii. Dependiendo de su ubicación, una comessa traerá comida y servirá una vez que este preparado

ENTREGAR: Entregar el pedido consolidado cuando sea posible. Esto proporciona al cliente su pedido completo y elimina la confusión.

CONSULTAR: Frecuentemente antes dell pre-bus y la reposición

- 1. Compensación
  - Esté atento a las señales visuales y ofrezca retirar los platos según corresponda.

---

Página 6

(continuación de la página 5)

- 1. Compensación
  - Evite estas frases:

- "¿Sigues trabajando en eso?"
  - En lugar de eso, "¿Sigues disfrutando tu plato o te lo aclaro?"
  - Trate de "disfrutar" "comer bocadillos" en lugar de "trabajar" Hágalo personal, alegre, divertido
- "¿Ya terminaste?"
  - Suena insistente
    - Trate "¿Está todo a su gusto?"
    - Aprovecha para ofrecer otra ronda de bebidas, o platos de comida

#### LICITACIÓN y Presentación de la Cuenta (Conciencia, Empatía, Acción)

- Tome nota cuando la bebida del cliente esté baja y haya rechazado la oferta de otra. Cuando sienta que el cliente ha terminado, esté preparado con la cuenta impresa y listo para presentar. Sea consciente de su lenguaje corporal y movimientos oculares antes de presentar. Es mejor ofrecerle el cheque que esperar a que el cliente lo solicite. Hágalo de una manera que no los haga sentir apurados, sino que demuestre que usted está pendiente de sus necesidades.
- Recoger y Limpiar
  - Limpiar los envases vacíos y los posavasos gastados siempre que sea posible
  - Limpie constantemente y lávese las manos con frecuencia
  - Cuando un cliente sale del bar, espere hasta que se haya alejado antes de reajustar los asientos
- Cuando el cliente pague con tarjeta de crédito, revise el comprobante solo para asegurarse de que dejó una copia firmada. Coloque la copia firmada con el resto y reanude el trabajo.