



## ROASTERY & RESERVE BARISTA PASIÓN POR EL SERVICIO

### Visión general

En esta actividad, explorará el diferenciador clave en la *Experiencia de Roastery and Reserve*, Pasión por el servicio y cómo usamos los tres comportamientos clave para crear experiencias memorables para los clientes. La intersección de café, comida y pasión por el servicio se une en la experiencia que creamos, cultivando sentimientos de comodidad, calidez y disfrute.

### Objetivos de aprendizaje

Después de completar esta actividad, los baristas deberían poder:

• Describir la pasión por el servicio

• Explicar los tres comportamientos clave de conciencia, empatía y acción

• Resumir cómo la Pasión por el Servicio el ciclo se repite y cambia, según el ritmo, la intensidad y las necesidades del cliente

### 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 30 minutos para completar
- Revise los siguientes materiales:
  - Esta guía de actividades
- Asegúrese de tener los siguientes suministros:
  - Tus historias personales y ejemplos para compartir
  - Descripción de Pasión por el Servicio



# ROASTERY & RESERVE BARISTA PASIÓN POR EL SERVICIO

## Agenda

	Tiempo
1 preparar al alumno	2 minutos
2 Introducir la Pasión por el Servicio	5 minutos
3 Demostrar y enseñar los Tres Comportamientos Clave	5 minutos
4 Practique tres comportamientos clave	15 minutos
5 Hacer un seguimiento	3 minutos
Duración total	30 minutos





## TOSTADORA Y BARISTA DE RESERVA

### PASIÓN POR EL SERVICIO – PREPARAR

#### 1 preparar

##### ¿Por qué esto es importante?

Describe la importancia de la pasión por el servicio y la aceptación de los tres comportamientos clave:

• Mostrar pasión por el servicio es el núcleo de cómo crea la *experiencia del asado y la reserva*.

• A través de los Tres Comportamientos Clave creamos experiencias memorables. Momentos que atraen continuamente a los clientes a nuestra tienda.

##### Evaluar conocimientos previos

Hágale al barista las siguientes preguntas:

• ¿Qué experiencia tiene brindando servicio al cliente? • ¿Cuál fue su mayor aprendizaje sobre la pasión por el servicio de su capacitación digital?

##### Que esperar

Explique al barista lo que puede esperar en esta actividad:

• Primero, les presentaré la Pasión por el Servicio y los Tres Comportamientos Clave.

• Te demostraré y te enseñaré cómo usar los Tres Comportamientos Clave cuando muestres tu Pasión por el Servicio.

• Finalmente, practicaré el uso de los tres comportamientos clave para crear momentos memorables para los clientes.







**TOSTADORA Y BARISTA DE RESERVA**

**PASIÓN POR EL SERVICIO – PRESENTE Y PRÁCTICA**

## 2 Presente la Pasión por el Servicio



**Diga:** El café está en el centro de todo lo que hacemos. Es el vehículo para crear experiencias memorables para nuestros clientes. Entregamos esa experiencia a través de nuestra Pasión por el Servicio.

**Pregunte:** ¿Cuáles son algunos de sus primeros recuerdos de experiencias con el café? ¿Qué los hizo grandes? ¿Qué sentiste?

¿Cómo te hicieron sentir las personas que te rodeaban (baristas o amigos o invitados en tu casa)?

¿Qué aprendiste sobre Passion for Service que puedas aplicar a las experiencias que creamos aquí?

## 3 Demostrar y enseñar los Tres Comportamientos Clave



**Diga:** La pasión por el servicio es como un oficio que se entrega a través de la conciencia, la empatía y la acción.

**Hacer:** Proporcione ejemplos personales de cada paso en el ciclo: ÿ

Conciencia : la preocupación e interés en una situación

ÿ Empatía : una conexión emocional en la que comprendes  
y compartir los sentimientos de otra persona

ÿ Acción : verlo, poseerlo, hacerlo

**Hacer:** Continuar observando a los baristas y clientes; observe cada paso, uno a la vez, y discuta cómo el paso apoya el ciclo: conciencia, empatía y acción.



TOSTADORA Y BARISTA DE RESERVA

PASIÓN POR EL SERVICIO – PRESENTE Y PRÁCTICA

#### 4 Practique los Tres Comportamientos Clave

**Diga:** Comprender la conciencia es importante antes de que pueda tomar medidas. Leer las señales de los clientes es una forma en que podemos aplicar la conciencia.

**Pregunte:** ¿Qué aprendió sobre las señales de los clientes en el módulo de capacitación digital?

**Hacer:** camine por la tienda observando a través de la lente del servicio, busque señales de los clientes y aplique los tres comportamientos clave para demostrar la pasión por el servicio.

**Hacer:** Haga que el barista practique los Tres Comportamientos Clave.

• Pídale al barista que practique conectándose con los clientes.

• Haga un seguimiento y brinde refuerzo positivo y entrenamiento sobre cómo le fue al barista usando los Tres Comportamientos Clave con clientes.





## TOSTADORA Y BARISTA DE RESERVA

### PASIÓN POR EL SERVICIO – SEGUIMIENTO

#### 4 Seguimiento

**Diga:** Eso concluye la actividad de hoy. Comenzará a practicar y aplicar su Pasión por el Servicio hoy y continuará aplicando los Tres Comportamientos Clave a medida que aprenda las posiciones y rutinas de la tienda.

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

**Diga:** Asegúrese de tomar algunas notas sobre su experiencia.

¡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!*