



## PUESTOS, PUESTOS Y FLUJOS DE TRABAJO Cómo definimos el trabajo

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN

Un trabajo del 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  
• Comisa



### DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Área de responsabilidad dentro de un Play.

Dentro del Play, cada socio se le asigne un puesto. mientras están desplegado en ese rol, el socio utilizará flujos de trabajo particulares para elaborar alimentos y bebidas, y servir a nuestros clientes.

Para mantener la experiencia deseada del cliente, se agregarán más socios al juego y se asignarán nuevos puestos.

No importa en qué posición se encuentren, todos Los socios juegan un papel clave en la entrega la *experiencia de asado* para Cliente y uno al otro.

• Conserje • Servidor  
• Venta minorista  
Consultor • Table Touch • POS  
• Bar • Comessa

• Scoop Bar • Consolidación • Soporte de barra • Back of House • Soporte de zona  
• 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 la más alta calidad servicio y productos a nuestros clientes mientras trabajamos de manera eficiente y efectiva.

Los flujos de trabajo también permiten a los entrenadores a ver el trabajo en acción para que puedan ayudar al equipo a mejorar y resolver las barreras en la entrega de los Experiencia en asadores.

nuestra tostadería  
Los flujos de trabajo se clasifican de los flujos de trabajo y Flujos de trabajo del método de servicio.

**Flujo de trabajo artesanal:** trabajo que se realiza para producir un alimento o una bebida.

#### Método de servicio

**Flujos de trabajo:** Métodos utilizados para servir a nuestro clientes.



# FLUJOS DE TRABAJO DEL MÉTODO DE SERVICIO

Primer servicio, segundo servicio y servicio total

## PRIMER SERVICIO

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
BIENVENIDOS Y GUIA	• Inmediatamente, y ayude al cliente con la navegación del menú	• Crea un ambiente acogedor • Crea comodidad alrededor un menú desconocido
SUGERIR	• 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>	• Asegura la satisfacción del cliente
APORTE	• Confirmar pedido • Realice el pedido con atención a modificaciones y preferencias. Ingrese el identificador del cliente	• Garantiza al cliente satisfacción • Asegura el orden precisión y orden continuo entrega
TIERNO	• Tarjeta: recibo de la oferta al deslizar la tarjeta	• Reduce el tiempo de espera del cliente
FINALIZAR	• Informar a los clientes donde estará el orden entregado y en que periodo de tiempo	• Establece cliente expectativa

## SEGUNDO SERVICIO

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR QUÉ
SALUDAR Y PREGUNTAR	Genuinamente, mientras pre bussing. Pregunta por el servicio de reposición	• Protege la integridad de cliente experiencia
SUGERIR	• Oferta significativa sugerencia basada en lo que aprendes	• Asegura la satisfacción del cliente
APORTE	• Realice el pedido a través de POS con Atención a modificaciones y preferencias. • Ruta a la estación apropiada	• Garantiza la precisión de los pedidos y un pedido continuo preparación
ENTREGAR	• Pedido consolidado	• Proporciona al cliente su orden completo y elimina confusión
TIERNO	• Cerrar cheque	• Completa la experiencia del cliente

## FLUJO DE TRABAJO DE SERVICIO TOTAL

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR QUÉ
BIENVENIDOS Y GUIA	• Inmediatamente, y ayudar al cliente con la navegación del menú	• Crea un ambiente acogedor • Crea comodidad en torno a un menú desconocido
SUGERIR	• Ofrecer sugerencias significativas basadas en las preferencias del cliente	• Garantiza al cliente satisfacción
APORTE	• Realice el pedido a través de POS con Atención a modificaciones y preferencias. • Ruta a la estación apropiada	• Garantiza la precisión de los pedidos y un pedido continuo preparación
CONSTRUIR Y RECIBIR	• Use el flujo de trabajo de barra apropiado y reciba un pedido consolidado	• Contribuye a la producción • Confirma la calidad y precisión de los pedidos
ENTREGAR	• Pedido consolidado	• Proporciona al cliente su pedido completo y elimina la confusión
PREGUNTAR	• Frecuentemente pre-autobús y reabastecimiento	• Protege la integridad de cliente experiencia
TIERNO	• Cerrar cheque	• Completa la experiencia del cliente



R®

## PUESTOS Y FLUJOS DE TRABAJO

### Soporte de barra y flujo de trabajo de soporte de barra

#### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POSICIÓN DE SOPORTE DE LA BARRA



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 barra para el éxito y permitirle mantenerse enfocado en su oficio.

Este socio aprovechará principalmente el *flujo de trabajo de soporte de barra* para ejecutar su trabajo. Los socios deben adoptar flujos de trabajo adicionales en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente.

#### ESTÁNDARES DE 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 BARRA

##### EVALUAR COLA DE COPAS

MISE EN PLACE



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 bar que tenga una cola cada vez mayor
- Entregar bebidas completadas al socio de consolidación
- Evaluar la cola de vasos: configure el socio de barra principal para el éxito organizando pedidos futuros (dosificar, moler, apisonar, 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 APROVECHADOS

- *Flujo de trabajo de espresso*
- *Flujo de trabajo de trébol*
- *Flujo de trabajo de sifón*
- *Flujo de trabajo de vertido*
- *Flujo de trabajo de soporte de zona*



# POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Bartop Server & Bartop Service Workflow

## DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVIDOR BARTOP



La posición de Bartop Server ofrece de manera experta productos y servicios artesanales de alta calidad mediante el uso de técnicas dominadas.

Los servidores Bartop utilizarán flujos de trabajo artesanales apropiados (espresso, sífon, chemex, etc.), combinados con el método de servicio adecuado (primero, 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.

## FLUJO DE TRABAJO DEL SERVICIO DE BARTOP



## ESTÁNDARES DE FILOSOFÍA DE SERVICIO

- Use un lenguaje corporal 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

## MÉTODOS DE SERVICIO 1.º, 2.º Y TOTAL

FIRST SERVICE		
WORKFLOW	KEY POINTS	REASONS WHY
WELCOME	<ul style="list-style-type: none"><li>Greet</li><li>Check identification immediately</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Creates a welcoming environment</li><li>Ensure legal compliance</li></ul>
SUGGEST	<ul style="list-style-type: none"><li>Immediately assist customer with menu navigation &amp; offer meaningful suggestions based on customer preference</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ensures customer satisfaction</li></ul>
INPUT	<ul style="list-style-type: none"><li>Confirm order</li><li>Place order with attention to modifications and preferences. Enter customer identifier</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ensures customer satisfaction</li><li>Ensures order accuracy and seamless order delivery</li></ul>
TENDER	<ul style="list-style-type: none"><li>Card offer receipt while serving card</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Reduces customer wait time</li></ul>
FINISH	<ul style="list-style-type: none"><li>Inform customers where order will be delivered and in what time frame</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sets customer expectation</li></ul>

SECOND SERVICE		
WORKFLOW	KEY POINTS	REASONS WHY
GREET AND INQUIRE	<ul style="list-style-type: none"><li>Genuinely, while pre-bussing, inquire about replenishment service</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Protects integrity of customer experience</li></ul>
SUGGEST	<ul style="list-style-type: none"><li>Offer meaningful suggestion based on what you learn</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ensures customer satisfaction</li></ul>
INPUT	<ul style="list-style-type: none"><li>Place order via POS with attention to modifications and preferences. Route to appropriate station</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ensures order accuracy and seamless order preparation</li></ul>
DELIVER	<ul style="list-style-type: none"><li>Consolidated order</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Provides customer their full order and eliminates confusion</li></ul>
TENDER	<ul style="list-style-type: none"><li>Close check</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Completes customer experience</li></ul>

TOTAL SERVICE WORKFLOW		
WORKFLOW	KEY POINTS	REASONS WHY
WELCOME	<ul style="list-style-type: none"><li>Greet</li><li>Check identification immediately</li><li>Provide water service</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Creates a welcoming environment</li><li>Open around bar is designated 21+</li><li>Ensure legal compliance</li><li>Make wait to establish initial service engagement</li></ul>
SUGGEST	<ul style="list-style-type: none"><li>Offer meaningful suggestions based on customer preference</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ensures customer satisfaction</li></ul>
INPUT	<ul style="list-style-type: none"><li>Place order via POS with attention to modifications and preferences. Route to appropriate station</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ensures order accuracy and seamless order preparation</li></ul>
BUILD AND RECEIVE	<ul style="list-style-type: none"><li>Use appropriate bar workflow and maintain consolidated order</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Contributes to production</li><li>Confirms order quality and accuracy</li></ul>
DELIVER	<ul style="list-style-type: none"><li>Consolidated order</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Provides customer their full order and eliminates confusion</li></ul>
INQUIRE	<ul style="list-style-type: none"><li>Frequently pre-buss and replenish</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Protects integrity of customer experience</li></ul>
TENDER	<ul style="list-style-type: none"><li>Close check</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Completes customer experience</li></ul>



# PUESTOS Y FLUJOS DE TRABAJO Conserjería y flujo de trabajo de conserjería

## DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO DE CONSERJERÍA



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

Los socios de Concierge deben usar el *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 FILOSOFÍA DE SERVICIO

- Sonría y ofrezca un saludo amistoso y entusiasta.
- Ser accesible y orientado al cliente
- Conocer las ofertas del menú y el espacio de 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 CONSERJERÍA

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
BIENVENIDOS	• Inmediatamente	• Crea un ambiente acogedor
GUÍA	• Proporcionar una visión general de la espacio: Lado tostado, retail, scoop bar, experience bar y main bar.	• Crea comodidad en espacios desconocidos
PERSONALIZAR	• Ofrecer un viaje personalizado basado en la agenda del cliente	• Asegura la satisfacción del cliente
GRACIAS	• ¡Siempre!	• Muestra gratitud por los clientes que visitan la Roastery



# PUESTOS Y FLUJOS DE TRABAJO Consolidador y flujo de trabajo de consolidación de pedidos

## DESCRIPCIÓN 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 FILOSOFÍA DE SERVICIO

- Garantizar que la calidad de los alimentos y las bebidas cumpla con los estándares de la tostadería
- Ejecutar completamente los estándares de enchapado
- 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	• Pedido a través del sistema chit	• Informa las necesidades de preparación de platos
ORGANIZAR Y ESCENARIO	• Cola de chit basada en el contenido • Escenario	• Crea comodidad en torno a los elementos del menú desconocidos
ARMAR	• Reúna el pedido de varios canales de producción para cumplir con el pedido de ficha única	• Asegura la satisfacción del cliente
LÁMINA	• Ejecutar estándares de enchapado	• Crea un elevado presentación de café y comida
MANOS LIBRES	• Orden completada al corredor	• Para entrega al cliente

## FLUJOS DE TRABAJO ADICIONALES APROVECHADOS

- *Flujo de trabajo de la experiencia de entrega del cliente*



## PUESTOS Y FLUJOS DE TRABAJO

### Flujo de trabajo de alimentos y recolección de alimentos

#### DESCRIPCIÓN 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 FILOSOFÍA 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

emparejamientos

- 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 enchapado

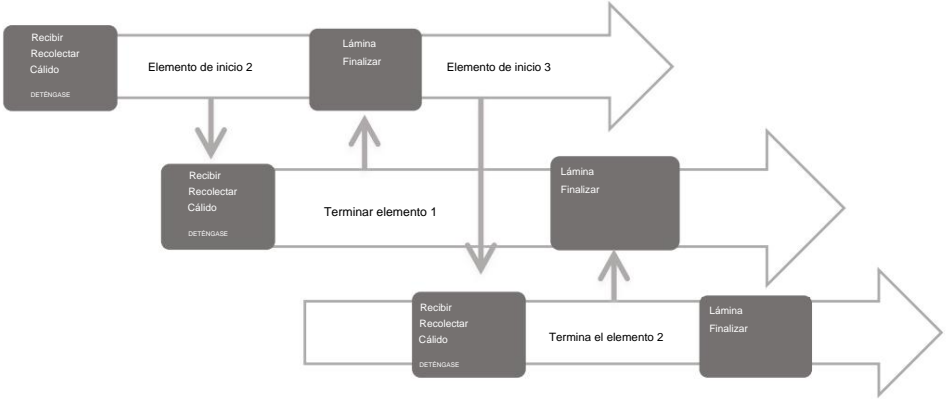
#### FLUJOS DE TRABAJO ADICIONALES APROVECHADOS

- *Flujo de trabajo de la experiencia del pedido del cliente*

#### FLUJO DE TRABAJO DE RECOGIDA DE ALIMENTOS

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
RECIBIR	• Pedido a través del sistema chit	• Informa la selección de artículos
RECOLECTAR	• Elementos en orden de prioridad	• Reduce el tiempo de espera
CÁLIDO <i>cuando sea aplicable</i>	• Use herramientas de calentamiento apropiadas como pinzas o una espátula	• Para garantizar que se respeten las normas de seguridad alimentaria
LÁMINA Y ESCENARIO	• Artículos de pedidos de placas • Utensilios • Servilletas	• Mantiene los estándares del cliente y reduce el tiempo de espera
FINALIZAR	• Entregar a consolidación o • Entregar al cliente	• Crea una experiencia consistente

*Cuando el horno esté ocupado, prepare el plato y termine los elementos listos y prepare el siguiente elemento para el horno.*







# PUESTOS Y FLUJOS DE TRABAJO POS y el flujo de trabajo de la experiencia del pedido del cliente

## DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POSICIÓN DE 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 *Customer Order Experience Workflow* para guiar su trabajo. Los socios deben adoptar flujos de trabajo adicionales en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente.

## ESTÁNDARES DE FILOSOFÍA DE SERVICIO

- Sonríe y ofrece un saludo amistoso y genuino.
- Estar informado de todas las ofertas de menú y cómo las ofertas mejorar la experiencia del cliente
- Garantizar la pronunciación correcta 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 clientes realistas.

Expectativas

## EXPERIENCIA DE PEDIDO DEL CLIENTE

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
BIENVENIDOS Y GUIA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inmediatamente, y ayude al cliente con la navegación del menú</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crea un ambiente acogedor</li><li>• Crea comodidad en torno a un menú desconocido</li></ul>
SUGERIR	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegura la satisfacción del cliente</li></ul>
APORTE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Confirmar pedido</li><li>• Realice el pedido con atención a modificaciones y preferencias. Ingrese el identificador del cliente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegura la satisfacción del cliente</li><li>• Garantiza la precisión de los pedidos y la entrega de pedidos sin inconvenientes</li></ul>
TIERNO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjeta: recibo de la oferta al deslizar la tarjeta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reduce el tiempo de espera del cliente</li></ul>
FINALIZAR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informar a los clientes dónde se entrega el pedido y en que tiempo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establece las expectativas del cliente</li></ul>

## FLUJOS DE TRABAJO ADICIONALES APROVECHADOS

- *Flujo de trabajo de recolección de alimentos*





# PUESTOS Y FLUJOS DE TRABAJO Corredor y el flujo de trabajo de la experiencia del pedido del cliente

## DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POSICIÓN DEL CORREDOR



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

Los corredores utilizarán principalmente el *flujo de trabajo de la experiencia de entrega del cliente* para guiar su trabajo. Los socios deben adoptar flujos de trabajo adicionales en respuesta a las necesidades comerciales y del cliente.

## ESTÁNDARES DE FILOSOFÍA DE SERVICIO

- Usa un lenguaje corporal abierto y accesible.
- Sonría y comuníquese con todos los clientes de una manera amigable y genuina. manera
- Oferta para llevar los pedidos al asiento del cliente
- Introducir las especificaciones de la bebida al cliente  
*Ejemplo: "John, aquí está tu café Pantheon Clover Brewed"*
- Proporcione recomendaciones para elementos del menú como vuelos o maridajes.  
*Ejemplo: "Sarah, tengo tu 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 huéspedes 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	• Aproveche el identificador de chit para ubicar al cliente	• Garantiza una entrega de pedidos sin problemas Personaliza la experiencia
MANOS LIBRES	• Entrega el pedido consolidado al cliente. Identifica cada bebida y alimento para el cliente. Brinda una descripción general de la experiencia correspondiente. elementos de menú	• Garantiza al cliente satisfacción • Garantiza la precisión de los pedidos y la entrega de pedidos sin inconvenientes
GRACIAS	• ¡Siempre!	• Muestra gratitud por los clientes que visitan la Roastery
FINALIZAR	• Borrar ficha de la estación de consolidación	• Garantiza la precisión de los pedidos • Mantiene la estación limpia y ordenada

## FLUJOS DE TRABAJO ADICIONALES APROVECHADOS

- *Flujo de trabajo de soporte de lobby*



## PUESTOS Y FLUJOS DE TRABAJO Servidor y flujo de trabajo de servicio total

### DESCRIPCIÓN 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 el compromiso inicial hasta los procesos de retiro.*

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 de los clientes.

### ESTÁNDARES DE FILOSOFÍA DE SERVICIO

- Use un lenguaje corporal abierto y accesible
- Sonría y comuníquese con los clientes de una manera amigable y genuina. manera
- Demostrar conciencia ambiental
- Ayudar a los clientes a encontrar asientos.
- Conocer las ofertas del menú, como café expreso, preparado, preparado en 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 APROVECHADOS

- *Flujo de trabajo del segundo servicio*

### FLUJO DE TRABAJO DE SERVICIO TOTAL

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



# PUESTOS Y FLUJOS DE TRABAJO Table Touch & Lobby Support Workflow

## DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POSICIÓN DE TOQUE DE LA MESA



El socio de Table Touch se despliega en el vestíbulo y es responsable de la limpieza general y el ambiente en el 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 de los clientes.

## ESTÁNDARES DE FILOSOFÍA DE SERVICIO

- Use un lenguaje corporal abierto y accesible
- Sonría y comuníquese con todos los clientes de una manera amigable, manera 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	• Evaluar las necesidades ambientales: servicio o tarea	• Ayuda a priorizar el trabajo
ACCIÓN	• 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	• Asegura la satisfacción del cliente • Asegura que se mantengan los estándares de limpieza y ambiente
PREPARACIÓN	• Existencia • Voltear la mesa	• Garantiza que los artículos estén disponibles para los clientes • Asegura mesas limpias disponible para los clientes

## FLUJOS DE TRABAJO ADICIONALES APROVECHADOS

- *Flujo de trabajo del segundo servicio*



## PUESTOS Y FLUJOS DE TRABAJO Consultor minorista y el flujo de trabajo de la experiencia de compra personal

### DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO DE CONSULTOR MINORISTA



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

Los Consultores Minoristas utilizan el Flujo de trabajo de *experiencia de compra personal* para guiar su trabajo. Los socios deben adaptar el flujo de trabajo en respuesta a las necesidades del cliente.

### ESTÁNDARES DE FILOSOFÍA DE SERVICIO

- Use un lenguaje corporal abierto y accesible
- Sonría y comuníquese con todos los clientes en un manera amistosa y genuina
- Conocer las ofertas de productos y menús
- 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 LA EXPERIENCIA DE COMPRA PERSONAL

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
BIENVENIDOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inmediatamente</li><li>• Salude al cliente con algo que no esté relacionado con la tostadería</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crea un ambiente acogedor</li></ul>
CONECTAR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Averigüe si el cliente tiene estado antes</li><li>• Orientarlos a la tienda</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crea comodidad alrededor de productos únicos</li></ul>
DESCUBRIR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Haga preguntas abiertas</li><li>• Averigüe qué los trajo a la tienda</li><li>• Escuchar y determinar la necesidades primarias y secundarias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ofrece una experiencia que se adapta a cada cliente</li></ul>
SATISFACER LAS NECESIDADES	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ofrecer sugerencias primarias significativas basadas en las preferencias del cliente</li><li>• Sugerir artículos que satisfagan sus necesidades secundarias</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegura la satisfacción del cliente</li></ul>
CERRAR VENTA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegúrese de que el cliente sepa cómo usar el equipo o producto de elaboración de cerveza</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Refuerza la decisión de compra</li></ul>
FINALIZAR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agradezca a cada cliente e invítelos a regresar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fomenta las visitas repetidas</li></ul>



## PUESTOS Y FLUJOS DE TRABAJO

### Barra de espresso y flujo de trabajo de la barra de espresso

#### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POSICIÓN DE LA BARRA DE EXPRESO



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

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

#### ESTÁNDARES DE FILOSOFÍA DE SERVICIO

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

#### FLUJO DE TRABAJO DE LA BARRA DE EXPRESO

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
PREPARAR CESTA	<ul style="list-style-type: none"><li>• Retire el portafiltro de cabeza del grupo y límpiela con una toalla limpia y seca</li><li>• No enjuagar con agua</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contribuye a la limpieza y calidad del café</li></ul>
DOSIS	<ul style="list-style-type: none"><li>• 18 g de café del molinillo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantiene los estándares de las recetas y asegura la consistencia</li></ul>
APISONAR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coloque el portafiltro sobre un tapete de mostrador o sobre un soporte de apisonamiento</li><li>• Presione hacia abajo con una presión firme y constante</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegura una base de preparación uniforme y una extracción uniforme Café expés</li></ul>
PASAR UN TRIPO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tierras sueltas fuera del borde del portafiltro</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contribuye a la limpieza</li></ul>
PORTAFILTRO DE EMPOTRAR EN LA CABEZA DE GRUPO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Preparar inmediatamente</li><li>• Observe el tiempo de vertido: 24-29 segundos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantiza la calidad del espresso</li></ul>
LECHE DE VAPOR	<ul style="list-style-type: none"><li>• A la temperatura</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegura la calidad de la leche</li></ul>
TERMINAR Y LIMPIAR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sirva o combine con otros ingredientes</li><li>• Retire el portafiltro y elimine el café molido</li><li>• Devuelva el portafiltro al cabezal del grupo para mantenerlo caliente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantiza alta calidad, bebidas artesanales</li></ul>



## POSICIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Barra de preparación y flujo de trabajo de la barra de preparación

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA POSICIÓN DE LA BARRA DE INFUSIÓN



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

Los socios de Brew Bar utilizarán los *flujos de trabajo artesanales* apropiados para guiar su trabajo.

- *Flujo de trabajo de trébol*
- *Flujo de trabajo de vertido*
- *Flujo de trabajo de Chemex*
- *Flujo de trabajo de sifón*

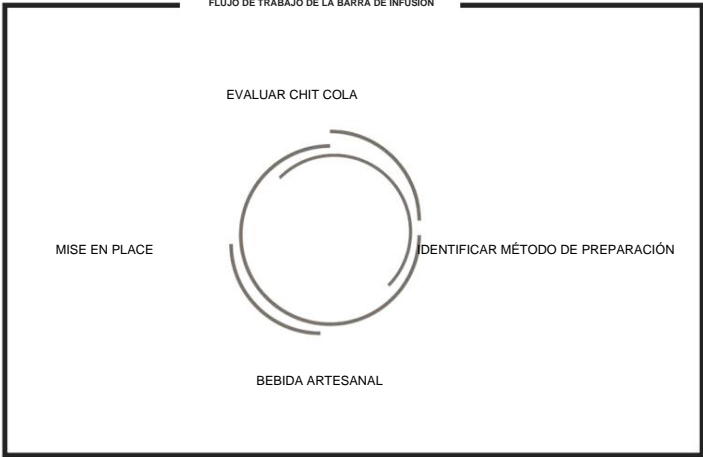
Los socios deben adoptar flujos de trabajo adicionales en

respuesta a las necesidades comerciales y de los clientes.

### ESTÁNDARES DE FILOSOFÍA DE SERVICIO

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

### FLUJO DE TRABAJO DE LA BARRA DE INFUSIÓN



### FLUJOS DE TRABAJO DE ARTESANÍA

**CRAFT WORKFLOWS**

**COVERS® BREWING**

DESCRIPTION	KEY POINTS	REASON WHY
Single and pour	<ul style="list-style-type: none"><li>• Weigh coffee into a dosing cup</li><li>• Add coffee into a separate dosing cup</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent mixing beans with grounds</li></ul>
Heat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Select coffee type and use using the right side</li><li>• Place "brew" filter</li><li>• Place pitcher under spout</li><li>• Pour grounds into chamber without tapping or shaking</li><li>• Place "bottom" filter</li><li>• Gently fill grounds into water for ten seconds</li><li>• Add water</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Initiate and begin the correct brew cycle</li><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent machine damage</li><li>• Prevent machine damage</li><li>• Prevent machine damage</li><li>• Prevent machine damage</li></ul>
Time	<ul style="list-style-type: none"><li>• Time time to connect with customer and ensure service and hospitality standards are met</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent machine damage</li></ul>
Heat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour coffee into a warm mug or vessel</li><li>• Handoff to consultation for pouring</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent machine damage</li></ul>

**CRAFT WORKFLOWS**

**SIFON**

DESCRIPTION	KEY POINTS	REASON WHY
Single and pour	<ul style="list-style-type: none"><li>• Weigh coffee into a dosing cup</li><li>• Add coffee into a separate dosing cup</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent mixing beans with grounds</li></ul>
Heat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Place filter under the spout and place in the pourer</li><li>• Place filter under the spout and place in the pourer</li><li>• Place filter under the spout and place in the pourer</li><li>• Place filter under the spout and place in the pourer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent machine damage</li></ul>
Time	<ul style="list-style-type: none"><li>• Time time to connect with customer and ensure service and hospitality standards are met</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent machine damage</li></ul>
Heat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour coffee into a warm mug or vessel</li><li>• Handoff to consultation for pouring</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent machine damage</li></ul>

**CRAFT WORKFLOWS**

**CHEMEX®**

DESCRIPTION	KEY POINTS	REASON WHY
Single and pour	<ul style="list-style-type: none"><li>• Weigh coffee into a dosing cup</li><li>• Add coffee into a separate dosing cup</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent mixing beans with grounds</li></ul>
Heat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Place filter under the spout and place in the pourer</li><li>• Place filter under the spout and place in the pourer</li><li>• Place filter under the spout and place in the pourer</li><li>• Place filter under the spout and place in the pourer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent machine damage</li></ul>
Time	<ul style="list-style-type: none"><li>• Time time to connect with customer and ensure service and hospitality standards are met</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent machine damage</li></ul>
Heat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour coffee into a warm mug or vessel</li><li>• Handoff to consultation for pouring</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent machine damage</li></ul>

**CRAFT WORKFLOWS**

**MODERN® POUR OVER**

DESCRIPTION	KEY POINTS	REASON WHY
Single and pour	<ul style="list-style-type: none"><li>• Weigh coffee into a dosing cup</li><li>• Add coffee into a separate dosing cup</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent mixing beans with grounds</li></ul>
Heat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Place filter under the spout and place in the pourer</li><li>• Place filter under the spout and place in the pourer</li><li>• Place filter under the spout and place in the pourer</li><li>• Place filter under the spout and place in the pourer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent machine damage</li></ul>
Time	<ul style="list-style-type: none"><li>• Time time to connect with customer and ensure service and hospitality standards are met</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent machine damage</li></ul>
Heat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour coffee into a warm mug or vessel</li><li>• Handoff to consultation for pouring</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensure correct proportion</li><li>• Prevent machine damage</li></ul>





PUESTOS Y FLUJOS DE TRABAJO

Asistente de la parte trasera de la casa y flujo de trabajo de la parte trasera de la casa

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO DE ASISTENTE DE BOH



El encargado de la parte de atrás de la casa se despliega en la parte de atrás de la casa 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 completar su trabajo. Los socios deben adoptar flujos de trabajo adicionales en respuesta a las necesidades comerciales y de los clientes.

FLUJO DE TRABAJO EN LA PARTE POSTERIOR DE LA CASA

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
EVALUAR	<p>Priorice las estaciones según las necesidades de la tienda: •</p> <p>Vajilla</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• preparación</li><li>• Inventario de BOH</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayuda a priorizar el trabajo •</li><li>Crear stock</li></ul>
ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vajilla limpia •</li></ul> <p>Preparación completa de alimentos y bebidas</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Organizar el inventario de BOH</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegura el frente de la casa</li><li>la producción no se detiene</li><li>• Asegura que se mantengan los estándares de limpieza e inventario</li></ul>
REINICIAR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estación de platos</li><li>• Estación de preparación •</li><li>Metros de inventario</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantiza que los artículos estén disponibles para los socios en producción</li></ul>

ESTÁNDARES DE FILOSOFÍA 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 casa permanezca limpia y libre de desorden
- Comunicarse con otros socios de manera amistosa





## FUNCIONES Y FLUJOS DE TRABAJO Soporte de zona/tienda y flujo de trabajo de soporte de zona/tienda

### DESCRIPCIÓN GENERAL DEL 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 reabastecer el stock de cada estación.

Este barista utilizará el Flujo de trabajo de soporte de zona/tienda<sup>a</sup> ejecutar su trabajo. Los socios deben adaptar el flujo de trabajo para responder adecuadamente a las necesidades de la tienda.

### ESTÁNDARES DE FILOSOFÍA DE SERVICIO

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

### FLUJO DE TRABAJO DE SOPORTE DE ZONA/TIENDA

FLUJO DE TRABAJO	PUNTOS CLAVE	RAZONES POR LAS CUALES
EVALUAR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Priorizar las estaciones según dirección desde Playcaller comida _<ul style="list-style-type: none"><li>○ Café exprés</li><li>○ Consolidación</li><li>○ Barra de cerveza</li><li>○ Barra de la isla</li></ul></li><li>• Recoger necesidades específicas de socio en la estación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ayuda a priorizar el trabajo</li><li>• Crear existencias</li></ul>
IMPACTO	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprobar y cambiar<ul style="list-style-type: none"><li>○ Basura</li><li>○ bañeras de autobús</li><li>○ Desinfectante</li><li>○ Menaje</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegura el frente de la casa la producción no se detiene</li><li>• Garantiza la limpieza y los estándares ambientales son mantenidos</li></ul>
CONSTRUIR EXISTENCIAS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Necesidades específicas de la estación</li><li>• Hielo</li><li>• Servicio de alto volumen<ul style="list-style-type: none"><li>○ Embarcaciones de vuelo</li></ul></li><li>○ Tazas y platillos Demi</li><li>○ jarras fior</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asegura que los artículos estén disponibles para socios en la producción</li></ul>



## PUESTOS Y FLUJOS DE TRABAJO

Consultor minorista y flujo de trabajo de experiencia de compra personal

### DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CONSULTOR MINORISTA



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

Los Consultores minoristas utilizan el flujo de trabajo de **Experiencia de compra personal** para guiar su trabajo. Los socios deben adoptar flujos de trabajo adicionales en respuesta a las necesidades comerciales y de los clientes.

### ESTÁNDARES DE FILOSOFÍA DE SERVICIO

- Conocer las ofertas de productos y cómo las ofertas traducir en experiencia de cliente
- Sonría y ofrezca un saludo amistoso y entusiasta.
- Use un lenguaje corporal abierto y accesible
- Estar bien informado sobre las ofertas de menú y Roastery espacio
- 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 SOPORTE DE ZONA

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