

Página 1

ROASTERY & RESERVE BARISTA CONSOLIDADOR Y CORREDOR

Visión General

En esta actividad, aprenderá los flujos de trabajo para los puestos de consolidador y corredor.

Estos puestos son esenciales para brindar la *Roastery and Reserve Experience* a nuestros clientes. Emplatar y entregar con precisión los pedidos de los clientes prepara el escenario para crear momentos mágicos.

Objetivos de aprendizaje

Después de completar esta actividad, los baristas deberían poder:

- Describir la posición del consolidador y los pasos clave en el flujo de trabajo
- Describir la posición del corredor y los pasos clave en el flujo de trabajo
- Placa y entrega de pedidos precisos a los consumidores

Direcciones

- Para aprovechar al máximo la actividad, planea dirigir esto como un ejercicio uno a uno con el barista
- También puede usar esta guía para el entrenamiento por grupos (grupos de dos o tres)
- La capacitación debe ser dirigida por el capacitador de baristas.

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
 - Flujo de Trabajo de la Experiencia de Entrega del Corredor y del Cliente
 - Consolidador y Flujo de Trabajo de Consolidación de Pedidos
-

Página 2

ROASTERY & RESERVE BARISTA CONSOLIDADOR Y CORREDOR

Agenda

	Tiempo
Preparar al alumno	5 minutos
Demostrar y Enseñar Consolidador	10 minutos
Consolidador de práctica	15 minutos

	Tiempo
Demostrar y enseñar el corredor	10 minutos
Corredor de práctica	15 minutos
Hacer un seguimiento	5 minutos
Duración Total:	60 minutos

Página 3

ROASTERY & RESERVE BARISTA CONSOLIDADOR Y CORREDOR - PREPARACIÓN

1. Preparar

Por Qué Esto Es Importante

Describe la importancia de seguir los flujos de trabajo de consolidación y entrega al cliente:

- El flujo de trabajo de consolidación garantiza que los pedidos se coloquen correctamente en la placa, que todos los artículos en pedido se contabilicen y estén listos para la entrega de manera oportuna.
- El Flujo de Trabajo de Entrega al Cliente asegura que el cliente correcto reciba el pedido correcto y le brinda la oportunidad de mostrar su Pasión por el Servicio.

Evaluar conocimientos previos:

Hágale al barista las siguientes preguntas:

- ¿Ha emplatado alguna vez pedidos para los clientes?
- ¿Tiene experiencia previa entregando pedidos a clientes o sirviendo?

Que esperar

Explique el barista lo que puede esperar en esta actividad:

- Primero, demostraré y enseñaré el rol de consolidador y el flujo de consolidación.
 - Practicarás, el rol de Consolidador y el Flujo de Trabajo de Consolidación
 - A continuación, demostraré y enseñaré el papel del corredor y el Flujo de Trabajo de la Experiencia de Entrega al Cliente
 - Finalmente, practicarás el papel de Corredor y el Flujo de Trabajo la Experiencia de Entrega al Cliente
-

Página 4

ROASTERY & RESERVE BARISTA CONSOLIDADOR Y CORREDOR - PRESENTACIÓN Y PRÁCTICA

2. Demostrar y enseñar consolidador

Diga: El consolidador es responsable de organizar los pedidos de alimentos y bebidas para garantizar que todos los artículos del pedido estén preparados y listos para ser entregados al mismo tiempo.

Hacer: Lea el Flujo de Trabajo del Consolidador y describa cada paso, punto clave y motivo:

- Recibir
- Organizar y Escenificar
- Ensamblar
- Emplatado
- Entregar

Hacer: Haz que el barista te observe trabajando como consolidador

3. Consolidador de práctica

Hacer: Hacer que el barista trabaje como consolidador durante 15 minutos. Entrenar y proporcionar entrenamiento y reconocimiento durante la práctica.

Hacer: Asegurarse de que el barista siga los Estándares de Filosofía de Servicio para el papel de consolidador:

- La calidad de los alimentos y bebidas cumple con los estándares
- Ejecutar estándares de emplatado
- Las brechas operativas se comunican al Playcaller.
- Comunicar los detalles del pedido al cliente en el momento de la entrega.
- Manténgase orientado al cliente durante los tiempos de bajo volumen.

Página 5

ROASTERY & RESERVE BARISTA CONSOLIDADOR Y CORREDOR - PRESENTACIÓN Y PRÁCTICA

4. Demostrar y enseñar corredor

Diga: El corredor es responsable de recibir los pedidos del consolidador y entregárselos al cliente. El corredor también puede apoyar a la consolidación.

Hacer: Lea el Flujo de Trabajo de la Experiencia de Entrega al cliente y describa cada paso, punto clave y motivo:

- Localizar
- Entregar
- Agradecer
- Terminar **Hacer que el barista te observe trabajando como corredor.

5. Practicar corredor

Hacer: Haga que el barista trabaje como corredor durante 15 minutos. Entrenar y proporcionar entrenamiento y reconocimiento durante la práctica.

Hacer: Asegúrese de que el barista siga los Estándares de Filosofía de Servicio para el papel de corredor:

- Utilice un lenguaje corporal abierto y accesible
- Sonría y comuníquese con todos los clientes de manera amistosa y genuina
- Ofrezca llevar los pedidos al asiento del cliente.
- Proporcionar recomendaciones del menú como coffee flights o pairings.
- Asegúrese de que los invitados tengan todo lo que necesita para disfrutar su experiencia

Página 6

ROASTERY & RESERVE BARISTA CONSOLIDADOR Y CORREDOR - SEGUIMIENTO

5. Seguimiento

Pregunte: ¿Cuáles son ejemplos de lenguaje corporal apropiado que usará como corredor? ¿Por qué es eso importante? Además del área de entrega, dónde más puede entregar los pedidos?

Diga: Eso concluye la actividad de hoy. Estás listo para preparar café para los clientes utilizando técnicas de coffee theater.

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

Diga: Asegúrese de tomar algunas notas.

¡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!