

Página 1

MIXOLOGÍA

TU ROL

BIENVENIDA Y CONEXIÓN

Guía del Facilitador

Página 2

EL ARTE DEL CAFÉ

NOTAS PARA EL FACILITADOR

Dé la bienvenida al equipo al entrenamiento de mixología y haz que se sientan a gusto. Lee el texto de abajo:

"Starbucks siempre se ha centrado en la conexión: con nuestros clientes, nuestros socios, nuestras comunidades y nuestro café. A lo largo de los años, nos hemos mantenido fieles a Nuestra Misión a medida que nos reinventamos y rediseñamos, pero durante más de una década he creído que podíamos ir aún más lejos y redefinir realmente lo que significa unirnos en torno al arte del café"

Howard Schultz, presidente ejecutivo

Página 3

LA META

Al final de este módulo, debería ser capaz de:

- Comprenda su papel como bartender y cómo dará vida a la Roastery and Reserve Experience para sus clientes y socios.
 - Comprender su plan de entrenamiento
-

Página 4

Leer el texto de abajo:

BIENVENIDOS

Estamos tan emocionados que estés aquí. Su pasión, experiencia y dedicación para elevar las experiencias de los clientes son por qué fue elegido para ser un bartender de Roastery and Reserve. Estamos orgullosos de que te unas a nuestro equipo.

ALREDEDOR DE TODO EL MUNDO

Usted es una parte importante de un equipo mundial de Starbucks con socios no solo en su tienda, sino de todo el mundo.

Trabajando juntos, damos vida a nuestra misión y valores todos los días en nuestras tiendas, celebrando el café, proporcionando una experiencia excepcional a nuestros clientes.

Página 5

EL PANORAMA

Como bartender Roastery and Reserve, usted:

- Creará momentos mágicos a lo largo del viaje de cada cliente para brindar la *Roastery and Reserve Experience*, cultivando curiosidad y guiándolos en su viaje de mixología
- Mantendrá el propósito de nuestro socio entregando de manera experta productos artesanales de alta calidad a través de una técnica maestra
- Trabajarán juntos para defender nuestra misión y valores mientras crea la *Roastery and Reserve Experience* tanto para socios como para clientes.

Diga: Ahora revisaremos el papel del bartender

Pregunte: ¿Podría alguien leer en voz alta las viñetas debajo de "Panorama"?

LOS DETALLES

Como bartender Roastery and Reserve, también:

- Trabajará en todas las estaciones en la barra de mixología: POS, construir bebidas artesanales, servir a los clientes, expedir y entregar pedidos a los clientes
- Compartirá su experiencia en coctelería, café y aperitivos
- Guiará a los clientes en su experiencia proporcionando recomendaciones y participando en el storytelling
- Proporcionar apoyo operativo dentro de la mixología, y en la parte delantera y trasera de la tienda: platos, limpieza, almacenamiento
- Mantenga a nuestros socios y clientes seguros adhiriéndose a los requisitos legales de alcohol, los requisitos jurisdiccionales locales y la seguridad de Starbucks, la limpieza y los estándares generales

Diga: Entrenado en detalles, el papel del bartender también incluye:

(Lea "Los Detalles")

Después de leer "Los Detalles" diga: A diferencia de algunas barras en las que puede haber trabajado anteriormente, no existe un puesto de reverso dedicado, por lo que dependerá de usted y su equipo determinar quién seguirá enfocado en el cliente y quién se deslizará para apoyar para

garantizar que el trabajo no se detenga. Además, será su responsabilidad mantenerse al día con las tareas en momentos de alto volumen.

Página 6

ROASTERY & RESERVE ADN DEL SOCIO

Como aprendió en la capacitación de barista, su experiencia, expertis y dedicación para entregar lo mejor son esenciales para dar vida a la *Roastery and Reserve Experience* para nuestros clientes. Como bartender, tendrá muchas oportunidades emocionantes para continuar aprendiendo y creciendo en el conocimiento de su café y ayudar a sus socios y clientes a aumentar su conocimiento de una manera que aún tenemos que explorar.

El ADN de nuestro socio describe quiénes somos y cómo trabajamos junto para crear estas experiencias

Diga: Ahora repasaremos lo que aprendieron sobre el ADN del socio (lea arriba)

Pregunte: ¿Cuáles son los cuatro componentes del ADN del socio?

Página 7

ROASTERY & RESERVE ADN DEL SOCIO

CURIOSIDAD DEL CAFÉ

La Curiosidad del Café es un pase implacable para el aprendizaje y la artesanía. Es respeto por el viaje del café y un compromiso inquebrantable con la calidad en cada paso. Eleva el café en cada conexión. Es personal.

ESPÍRITU INNOVADOR

El Espíritu Innovador es una forma pionera de pensar y actuar, que reconoce el valor en el pensamiento innovador y la importancia de la solución creativa.

PASIÓN POR EL SERVICIO

La Pasión por el Servicio es el deseo convincente de vivir en el servicio de quienes lo rodean a través de la conciencia, la empatía y la acción. La pasión por el servicio no es por accidente; Es una elección

EXCELENCIA EN OPERACIONES

La Excelencia en las Operaciones desea centrarse en mejorar continuamente los comportamientos fundamentales y los estándares funcionales que dan forma a nuestro negocio y elevar nuestra marca.

Pregunte: ¿Qué significa tener: pasión por el servicio? ¿Curiosidad de café? ¿Espíritu innovador? ¿Excelencia operativa?

Pregunte: El equipo proporcionará un ejemplo de cómo el ADN del socio cobrará vida en mixología.

Página 8

TU PLAN DE ENTRENAMIENTO

Su capacitación de bartender Roastery and Reserve se basa en lo que aprendió durante la capacitación de barista y la experiencia que aporta en función de sus experiencias anteriores.

Partes de la capacitación será una revisión basada en su conocimiento, pero es importante que calibremos un equipo. Comparte tus historias y experiencias.

Su aprendizaje incluye módulos y actividades guiadas, y compartir con sus entrenadores y gerentes.

Cuando tenga una pregunta, hágala. Sus entrenadores y gerentes están aquí para ayudarlo.

Leer: El texto de arriba

Hacer: Revisar el plan de capacitación de bartenders

Página 9

TU ENTRENADOR

Tus entrenadores están ahí para apoyarte y ofrece orientación. harán:

- Crear e implementará tu plan de entrenamiento, enfocándose en ayudar a desarrollar habilidades y comportamientos críticos para que seas exitoso
- Actuará como su principal recurso para su capacitación inicial en el trabajo: serán su modelo a seguir, entrenador individual y proveedor de comentarios en tiempo real
- Brindarle retroalimentación regular a usted y a su gerente sobre sus logros y crecimiento

Diga: Sus entrenadores de Mixología consistirán en mí mismo, socios de nuestro equipo de operaciones y expertos en la materia que nos están ayudando a construir nuestro programa de Roastery and Reserve bar. Como experimentó antes, todos estamos aquí para ayudarlo a desarrollar habilidades y comportamientos críticos para que tenga éxito, modele el trabajo, le brinde comentarios a usted y al equipo del gerente sobre sus logros y crecimiento. Dado que son expertos en su propio oficio, ¡también esperamos aprender de usted!

Página 10

TU GERENTE

Lea los puntos a continuación

Su gerente:

- Consultar sobre el plan de formación, en colaboración con los formadores
 - Evaluar, a medida que completa todos los temas de capacitación requeridos
 - Priorizar cualquier capacitación adicional
 - Estar presente y conectarse activamente con usted, brindando asesoramiento y retroalimentación a lo largo de su viaje
 - Ofrecer asesoramiento y orientación para las actividades de desarrollo en curso
-

Página 13

REVISIÓN

Leer: a continuación

Como socio de Reserve and Roastery, dará vida a Nuestra Misión y Valores todos los días en su tienda.

Su experiencia, expertis y dedicación para entregar lo mejor son esenciales para dar vida a la *Roastery and Reserve Experience* para los clientes todos los días.