

Página 1

# MIXOLOGÍA

---

## EXPERIENCIA

Guía del Facilitador

---

Página 2

## LA META

---

### NOTAS PARA EL FACILITADOR

**Pregunte:** Pida un voluntario para leer en voz alta las mestas a continuación.

**Pregunte:** ¿Tenía elementos de diseño especiales en los bares en los que trabajaba en el pasado?

**Pregunte:** ¿Qué aprendió sobre el flujo de clientes durante la capacitación de barista?

Al final de este módulo, debería ser capaz de:

- Describir los conceptos básicos del programa de Mixología
  - Explicar la *Roastery and Reserve Experience* desde la zona de Mixología y cómo los elementos de diseños únicos contribuyen a la experiencia en general
  - Comprender el flujo de clientes y los puestos clave
- 

Página 3

## ROASTERY & RESERVE PROGRAMA DE BARRA

El programa de mixología se desarrolló para celebrar nuestros cafés Reserve de manera nueva y distinta, Princi y Spirit di Milano™, junto con creadores locales de cerveza, vino y licores.

CERVEZA, SIDRA, VINO Y PROSECCO

**Diga:** Lea: Deslice en voz alta al grupo **Pregunte:** ¿Qué es el aperitivo? Consulte la explicación en la siguiente diapositiva.

---

Página 4

## ROASTERY & RESERVE PROGRAMA DE BARRAS

**Pregunte:** Pida un voluntario para leer la explicación del aperitivo.

**Pregunte:** ¿Cuál es su experiencia con el aperitivo? ¿Cuáles son algunos de tus aperitivos favoritos?

**Pregunte:** Pida un voluntario para leer la explicación de digestivo **Pregunte:** ¿Cuáles son algunos de sus digestivos favoritos?

## Aperitivo

Aperitivo en sí es el menú de comida seleccionado Princi Hand y las bebidas ligeras destinadas a acompañarlos. "Aperitivo" significa "abrir" en italiano, destinado a abrir una comida o el apetito. Esta idea se da cuenta de su máxima expresión en la cultura aperitiva de Milán, donde Aperitivo es una época del día que marca la apertura de la noche. Aperitivo es el momento de hacer la transición del trabajo y las horas cotidianas y de la noche para pasar con amigos, familiares y comida. Los cócteles y bocadillos aperitivos son una parte integral de la experiencia de Milano.

## Digestivo

La despedida de la experiencia Princi es disfrutar de un digestivo, que generalmente se disfruta después de una hora aperitiva de una noche, o una deliciosa comida. Nuestro menú seleccionado a mano dará vida a esta tradición.

---

## Página 5

**Leer:** Texto a continuación.

### LA EXPERIENCIA DE MIXOLOGÍA

Como aprendió en el entrenamiento de barista, el Roastery está diseñado para ser una experiencia inmersiva, involucrando todos sus sentidos. Comenzó con lo que viste, escuchaste, olía y tocó. La experiencia continuó a lo que probó y, en última instancia, lo más importante, a cómo te hizo sentir.

Nuestros clientes realizarán el mismo viaje inspirador cuando visiten las zonas de Bakery de Mixology y Princi™.

Ahora, exploremos cómo los elementos de diseño contribuyen a crear la *Roastery Experience en Mixología*. Luego, veremos las posiciones de la tienda y cómo ayudará a cultivar un viaje memorable, personal y curado para los clientes.

---

## Página 6

### EXPERIENCIA DE MIXOLOGÍA

**Pregunte:** Pida un voluntario para leer la diapositiva.

**Pregunte:** ¿Qué elementos de diseño mejoran la Experiencia de Mixología para usted?

### STARBUCKS RESERVE COLD BREW BAR

Esta obra maestra de cold brew bar permite a los clientes ver el proceso de elaboración de cerveza a medida que el café y el agua se enfrían. Esta elaboración en vivo es el teatro en su mejor momento.

### BARRA DRMÁTICA

Bellamente tallado y honra el arte, la ciencia y la artesanía de la mixología.

## ESTANTERÍA ILUMINADA

Las botellas se iluminan desde arriba y abajo para crear un cálido telón de fondo brillante.

---

### Página 7

## EXPERIENCIA DE CLIENTE MIXOLÓGICA

Echemos un vistazo más de cerca a los momentos de conexión y el viaje del cliente a través del espacio

### PREPARAR EL ESCENARIO

Sin embargo, el cliente ingresa al espacio. es recibido con una invitación a explorar una experiencia de mixología curada

#### 1. Bienvenida y Conectar

La experiencia de Mixología del cliente comienza en el bar donde los clientes son bienvenidos, ofrecen agua y guiados a través del menú. La conexión es emocionante y genuina, y construye una relación con el cliente.

**Pregunte:** Pida un voluntario para leer la diapositiva.

**Pregunte:** ¿Por qué es importante dar la bienvenida y conectar con el cliente inmediatamente?

---

### Página 8

## EXPERIENCIA DE CLIENTE MIXOLÓGICA

#### 2. Barra de Mixología

En el bar, los bartenders ofrecen sugerencias significativas para construir una experiencia de invitado singular. Los bartenders crean momentos genuinos de conexión con nuestros clientes, en cada paso del camino, desde la fabricación de la bebida hasta la entrega de la bebida.

Descubra y satisfaga las necesidades

- Ayudar a los clientes a navegar por el menú y seleccionar la bebida perfecta en base a su experiencia hasta el momento y sus preferencias
- Haga preguntas abiertas
- Muestra la innovación en la narración y la mixología al describir bebidas a los clientes

#### 3. Adios o exploración

Haga que la despedida de cada cliente se sienta tan especial como la bienvenida, proporcionando incentivos e invitaciones para devolver, ya sea que se vayan o continúen su exploración.

Cerrando la interacción

- Agradezca al cliente e invítelo a regresar o dirigirlo para continuar su viaje por el espacio
- 

### Página 9

## MIXOLOGÍA Y PRINCIPALES POSICIONES DE ZONA

**Pregunte:** Pida un voluntario para leer la diapositiva.

**Pregunte:** ¿Cómo solicitará el apoyo del gerente en turno?

Se le presentó a las posiciones de la tienda anteriormente en su capacitación. Ahora es el momento de explorar las posiciones específicas en la creación de la *Roastery and Reserve Experience* en Mixología y cómo trabajará con el equipo de Princi.

### SOPORTE DE ZONA Y FLUJO DE TRABAJO DE SOPORTE DE ZONA

El socio de soporte de zona es responsable de mantener un flujo de trabajo optimizado al ayudar al bartender a evaluar las necesidades y priorizar y reponer el stock de la estación. Están desplegados en la barra principal y priorizarán el apoyo de la barra de mixología según las instrucciones del gerente de turno.

El flujo de trabajo de soporte de zona respalda al bartender para garantizar que la producción no se detenga y el enfoque del cliente se mantiene con:

- Recopilación de necesidades específicas del socio en la estación
- Reposición de existencias
- Asegurar que se mantengan los estándares de limpieza y ambiente

---

Página 10

## MIXOLOGÍA Y PRINCIPALES POSICIONES DE ZONA

**Pregunte:** Pida un voluntario para leer la diapositiva.

**Pregunte:** ¿Por qué es importante tocar la mesa?

### FLUJO DE TRABAJO DE TABLE TOUCH

El socio de Table Touch se despliega en el lobby y es responsable de la limpieza y el ambiente general en el café. Este socio pre-busea en las tablas, iniciará el segundo servicio y preparará tablas para nuevos clientes.

El flujo de trabajo de Table Touch presenta los estándares de servicio para este puesto y lo guía a través de las tareas que completará. Ejemplos incluyen:

- Iniciar segundo servicio
- Bussing
- Limpieza de cristales
- Cambio de basura

---

Página 11

## MIXOLOGÍA Y PRINCIPALES POSICIONES DE ZONA

### FLUJO DE TRABAJO DE COMESSA Y CORREDOR

El Comessa es exclusivo de Princi y es responsable de ofrecer una experiencia gastronómica única. Las responsabilidades incluyen ser un experto en alimentos en la tienda, completar el segundo servicio y entregar

y presentar pedidos a los clientes de una manera significativa. El Commessa y el bartender trabajarán juntos para entregar pedidos de alimentos aperitivos a los clientes.

El flujo de trabajo del corredor presenta los estándares de servicio para este puesto y guía al socio a través de las tareas que completará como corredor. Ejemplos incluyen:

- Localización de clientes
- Entrega de pedidos de clientes; incluyendo órdenes de bebidas aperitivas que se han ordenado desde la zona de Princi™
- Identificación de alimentos para los clientes
- Agradecimiento a los clientes

**Pregunte:** Pida un voluntario para leer la diapositiva.

**Pregunte:** ¿Con qué trabajo apoyará a los bartenders?

---

Página 12

## TRABAJANDO JUNTOS

Aunque cada zona ofrece una experiencia única y tiene posiciones específicas para apoyarla, todos trabajamos juntos como un equipo. Al trabajar juntos, ofreceremos una experiencia inolvidable para los clientes.

Y no importa en qué posición se encuentre, recuerde que siempre es responsable de la experiencia del cliente.

Si ve algo que afecta negativamente la experiencia de un cliente, posela y resuelva.

**Pregunte:** Pida un voluntario para leer la diapositiva.

**Pregunte:** Para un voluntario para compartir un ejemplo de cómo el equipo trabajó juntos durante su entrenamiento de barista.

---

Página 13

## REVISIÓN

**Leer:** Diapositiva

**Agradecer:** Socios por crear experiencias memorables de mixología para nuestros clientes.

---

La Zona de Mixología es un lugar especial, desde el producto seleccionado a mano, hasta los elementos de diseño de la tienda específicos, hasta la experiencia que crea.

Trabajando en los puestos de la tienda, se conectará y empatizará con los clientes, ayudándoles a experimentar y explorar.