

# EXCELENCIA OPERATIVA



30 minutos



## Guía de actividades del entrenador

Un gran servicio es difícil si no tiene un entorno limpio, seguro y listo para empezar. Esta actividad ayudará a los cantineros a mantener la zona de mixología limpia, segura y lista para los clientes.

### OBJETIVO DE APRENDIZAJE

Después de completar esta actividad socios

Debe ser capaz de:

- Seguimiento abierto, mediodía y cierre procedimientos
- Limpiar el equipo según los estándares
- Saber dónde encontrar estándares de vida útil

### DIRECCIONES

Para aprovechar al máximo la actividad, planifique para dirigir esto como un ejercicio 1:1 con un compañero.

La capacitación debe ser dirigida por un Entrenador de camareros

### LISTA DE VERIFICACIÓN

• Programe 30 minutos para esta actividad de capacitación

• Revise los siguientes materiales:

• Esta guía de discusión

• Asegúrese de tener los siguientes suministros:

o Cuaderno de lista de turnos

o Contenido SCEMM relevante

o Guía de referencia rápida de vida útil

o Flujo de trabajo de soporte de zona





1

### Preparar - Presentar la actividad (2 minutos)

**Bienvenido a la actividad de Excelencia en Operaciones.** En el transcurso de los próximos 30 minutos vamos a...

- Revisar la sección de mixología del cuaderno de turnos
- Localice el contenido del Manual de limpieza y mantenimiento de equipos de la tienda
- Ubique las guías de referencia rápida de vida útil

2

### Presente - Herramientas (20 minutos)

**Diga:** El cuaderno de turnos nos ayuda a garantizar que estemos limpios y que los alimentos sean seguros para los clientes. Limpieza de la tienda y equipo

La información del Manual de mantenimiento proporciona instrucciones sobre cómo realizar el trabajo. Las guías de referencia rápida de vida útil nos ayudan a cumplir a los estándares de calidad para que podamos ofrecer un producto increíble junto con la Pasión por el Servicio.

**Pregunte:** ¿Qué experiencia tiene trabajando con listas de verificación de apertura y cierre? Nuestro cuaderno de lista de turnos es similar. Cual es tu conocimiento de FIFO y puntos de día?

**Revisión:** Herramientas

- Cuaderno de lista de turnos
- Manual de mantenimiento de equipos y limpieza de tiendas
- Guías de referencia rápida de vida útil

**Diga:** Utilizarán estas herramientas durante los turnos de apertura, mediodía y cierre para mantener nuestra tienda limpia y los alimentos seguros para los clientes.





3

**Presente: flujo de trabajo de soporte de zona** (5 minutos)

**Revisión:** lea el Flujo de trabajo de apoyo de la zona y resalte el trabajo que hace este socio para apoyar la zona de mixología.

**Pregunte:** ¿Cómo evaluará los niveles de existencias? ¿Cómo priorizará los reabastecimientos para el socio de soporte de zona?

**Hacer:** Tour Back Of House para saber dónde viven los suministros para la reposición.

4

**Seguimiento** (3 minutos)

**Diga:** Con esto concluye esta actividad. Asegúrese de usar las herramientas que revisamos durante sus turnos de apertura, mediodía y cierre. Juntos con el socio de Zone Support mantendrá un bar limpio, seguro y completamente abastecido. Esto le permitirá sin problemas tener Pasión por Servicio y teatro de mixología para crear la *Experiencia Roastery* para nuestros clientes y entre nosotros.

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

**Diga:** Asegúrese de tomar algunas notas en su diario de aprendizaje.

**Diga:** Bien hecho y gracias por su tiempo y compromiso.

