

2025

**BRUNCH  
REPUBLIC**

**MANSIONARIO  
BANCO**



## BENVENUTO NELLA NOSTRA SQUADRA!

### CHI SIAMO

Brunch Republic è il franchising specializzato nel “brunch” e in tutte le sue più iconiche ricette. Il primo a portare in Italia la colazione in stile anglosassone e a farne il suo punto di forza.

Col passare del tempo il nostro menù si è adattato a tutte le fasce orarie, pur mantenendo il focus su piatti come gli inconfondibili pancakes, uno dei motivi del grande successo di Brunch Republic.

### Vision

Creare locali accoglienti in stile californiano, dove i clienti possano vivere momenti di condivisione e relax gustando piatti iconici come i pancakes, con un’esperienza che unisce qualità, estetica e benessere.

### Mission

Offrire un menù internazionale per ogni momento della giornata, con piatti gustosi, bilanciati e “instagrammabili”, serviti in un ambiente accogliente e sempre curato. Puntiamo a superare le aspettative dei nostri clienti, sia per la qualità del prodotto che per la presentazione.

### I Nostri Valori

- **Accoglienza:** far sentire ogni cliente come a casa.
- **Qualità:** rispetto rigoroso delle ricette e delle materie prime.
- **Innovazione:** aggiornamento costante del menù e delle proposte.
- **Pulizia e ordine:** fondamentali per sicurezza e benessere.
- **Squadra:** collaborazione e rispetto reciproco.



## I NOSTRI STANDARD

### Collaborazione e Flessibilità

- Lavorare come squadra, aiutando colleghi e coprendo mansioni diverse quando necessario.
- Le mansioni non sono isolate: ognuno contribuisce alla pulizia e al mantenimento dell'ordine.

### Puntualità e Preparazione

- Arrivare con anticipo per essere pronti all'inizio del turno.
- La divisa è da mettere all'arrivo in locale. Non è consentito arrivare già con la divisa addosso.
- Presentarsi in ordine, con divisa pulita e completa.

### Igiene e Immagine

- Uniforme: maglietta ufficiale, felpa ufficiale, pantaloni neri/jeans semplici, scarpe chiuse.
- Cappelli raccolti, mani curate (no unghie lunghe), niente gioielli (solo fede nuziale semplice), orecchini non pendenti, no orologi in cucina)
- Pulizia personale e dei locali sempre impeccabile.

### Comportamento Professionale

- Gentilezza e cortesia con clienti e colleghi.
- Collaborazione e proattività nel risolvere problemi.
- Cura del patrimonio aziendale (attrezzature, informazioni, materiali).

### Divieti Principali

- Uso del telefono per motivi personali durante il turno (salvo emergenze).
- Litigi o discussioni in servizio.
- Uso/possesso di alcol o droghe sul lavoro.
- Mangiare, bere, masticare gomma davanti ai clienti.
- Fumare al di fuori delle pause consentite e negli spazi non autorizzati
- Fumare all'aria aperta (anche la sigaretta elettronica) solo nelle pause concesse dal manager più alto in turno, Non si può andare a fumare con le scarpe antiscivolo, e casacca, per gli addetti alla cucina, per quanto riguarda la sala sarà necessario togliere il paragrembo, e mettersi una giacca per coprire la camicia di servizio. Lo spazio dedicato ai fumatori sarà indicato dal vostro Manager, non davanti ai clienti e non davanti al locale anche se il locale è chiuso al pubblico durante il proprio turno di lavoro. È concessa una pausa dopo quella stabilita al pranzo o alla cena dopo 6 ore di lavoro e di 10 minuti. Prima dell'inizio del turno scritto sugli orari e a fine turno è concesso fumare anche davanti al locale solo se senza divisa.

### Comportamenti che Creano Successo

- Puntualità e atteggiamento positivo.
- Spirito di gruppo e collaborazione.
- Soddisfare e superare le aspettative del cliente.
- Riservatezza sulle strategie aziendali.

## **Comportamenti che Danneggiano**

- Ritardi e disattenzioni.
- Spreco di tempo o risorse.
- Lamentele senza proposte costruttive.
- Gossip e creazione di gruppi separati.

## **Assenze**

- Segnalare immediatamente malattie o impedimenti per agevolare i colleghi a trovare una soluzione.
- se non viene portato il certificato di malattia, verrà segnato assenza ingiustificata non retribuita o ferie.
- Rispettare orari e prescrizioni mediche in caso di malattia.

## **Orari di Apertura Standard**

- 07.30 – 23:00 (variazioni approvate dalla casa madre).

Brunch Republic è aperto 7 giorni su 7.

Qui di seguito gli orari standard delle principali festività

- 1 gennaio – aperto dalle 10
- Pasqua – aperto
- Pasquetta – aperto
- Natale - chiuso
- 31 dicembre – chiuso dalle 18 ( nella maggior parte dei locali tranne quelli in centro città)

In base alla location e alle richieste, la casa madre può valutare richieste di chiusure straordinarie o orari differenti per questi giorni.

## **SPOTIFY E MUSICA NEL LOCALE**

Le uniche playlists approvate da Brunch Republic si trovano su Spotify con il nome “Tasty Songs for Tasty Brunch” creata appositamente per il locale di giorno fino alle 16.00 e “Brunch Dance Baby” per la sera. Sono aggiornate di continuo.

## IL NOSTRO REGOLAMENTO

### Accoglienza clienti

- Salutare sempre con “Buongiorno/Buonasera” al momento dell’ingresso.
- Accompagnare il cliente al tavolo e, se non c’è prenotazione, fare l’impossibile per trovarne uno disponibile.
- Consegnare il menù e proporre l’acqua (“naturale o frizzante?”) appena si siedono.
- Entro 3-5 minuti tornare al tavolo per prendere l’ordine, instaurando empatia e proponendo upselling (piatti extra, contorni, salse).
- I bambini hanno priorità: inviare subito la loro comanda e offrire libretti o colori.
- Durante il servizio, monitorare il tavolo e proporre dolci o bevande dopo il pasto.

### Cliente insoddisfatto

- Ascoltare il cliente, mostrare disponibilità e proporre una soluzione immediata (ripreparare il piatto, sconto, coupon).
- Evitare discussioni davanti agli altri ospiti, chiedendo supporto del responsabile se necessario.
- L’obiettivo è recuperare la soddisfazione del cliente e prevenire recensioni negative.

### Divisa & Stile

- La divisa si indossa solo in servizio: mai arrivare o uscire dal locale con la divisa addosso.
- Tutto ciò che è personale va negli armadietti dello spogliatoio. Niente oggetti sparsi: ordine = rispetto per i colleghi.
- Pantaloni neri o jeans semplici. Vietati strappi, tute o leggings.
- Cappelli sempre raccolti. In cucina è obbligatorio il cappellino o bandana.
- Divisa sempre pulita: sei il volto di Brunch Republic.
- Chi è in cucina non esce se la divisa è sporca. Mettere sempre il grembiule durante il servizio per evitare di sporcare la divisa
- A fine rapporto, la divisa va restituita pulita entro 15 giorni, altrimenti sarà trattenuto l’importo dalla busta paga.
- Sei al Brunch Republic, il tuo luogo di lavoro, arriva sempre pulito e profumato.

### Orari e turni

- Arrivare sempre almeno 10 minuti prima dell’inizio del turno. Questo tempo ti servirà per cambiarti ed essere pronto a iniziare il turno all’orario stabilito.
- I turni della settimana vengono fatti e consegnati di 2 settimane in 2 settimane.
- I cambi turno vanno sempre approvati dallo Store Manager. Le richieste devono essere fatte 2 settimane prima, al momento della pubblicazione dell’orario.

### Assenze

- In caso di malattia, avvisa lo Store Manager prima del tuo orario di ingresso (se il giorno prima hai già sintomi comunicali in modo che il Responsabile si possa organizzare).
- Se non comunichi entro un giorno, l’assenza sarà considerata ingiustificata.
- Rispetta gli orari di reperibilità per eventuali controlli (10-12 / 17-19).

### Uso dei cellulari

- Non è consentito l’uso dei cellulari durante l’orario di lavoro
- Il telefono si usa solo in pausa, salvo emergenze autorizzate.

### Alcol e Sostanze

- È vietato presentarsi al lavoro sotto effetto di alcol o sostanze.
- Il consumo nei locali e spazi annessi è severamente vietato.
- Le conseguenze possono arrivare fino al licenziamento.

### Pasti e Sconto Staff

- Ogni turno comprende un pasto gratuito, da consumare solo in sede.
- Il menu del giorno per lo staff viene stabilito dalla cucina.
- Non si può effettuare l’asporto del pasto.
- Per un secondo piatto, si paga con scontrino.

- Hai diritto al 20% di sconto su tutto il menù.
- Se porti il tuo pranzo da casa, etichettalo con nome, data e “uso personale”.

### **Pause**

- Le pause devono essere autorizzate dallo Store Manager.
- Le pause del mattino sono consentite dalle ore 9 alle 11, quelle della sera dalle 18 alle 20
- Non lasciare mai la postazione scoperta: avvisa un collega prima di assentarti.

### **Igiene e HACCP**

- Regole HACCP = obbligatorie. Compila manuale e tabelle di pulizia ogni giorno.
- Prodotti e attrezzature di pulizia vanno sempre riposti al loro posto, nell'apposito armadietto.
- Sono previsti controlli a sorpresa: fai sempre le cose per bene.
- Utilizzare sempre guanti e dispositivi di protezione durante le pulizie.
- A fine giornata vanno puliti e sanificati: attrezzature, tavoli, pavimenti, utensili, cestini e rifiuti.
- Gli alimenti devono essere sempre protetti e conservati nei ripiani corretti dei frigoriferi.
- Porte e finestre devono restare chiuse o protette con retine anti-insetto.
- Eventuali **non conformità** (es. frigo rotto, prodotti scaduti, infestanti, anomalie riscontrate) devono essere segnalate e registrate.

### **Cassa**

- Ammanchi o eccedenze sono da segnalare subito a un responsabile.
- Non si effettuano operazioni di cassa come annulli e stampe di scontrini aggiuntivi senza l'autorizzazione dello Store Manager.

### **Uso corretto strumenti e patrimonio aziendale**

- Avere sempre cura di attrezzature, arredi, utensili, strumenti elettronici.
- È vietato appropriarsi anche temporaneamente di prodotti o materiali aziendali.
- Non fumare o consumare cibi/bevande davanti ai clienti o nelle vicinanze del locale e non indossare la divisa.
- In caso di problemi tecnici o contestazioni difficili con clienti o fornitori, avvisare subito lo Store Manager.

### **Codice Etico**

- In Brunch Republic contano rispetto, collaborazione e spirito di squadra.
- Rispetta tutti: colleghi, ospiti, fornitori.
- Mantieni un atteggiamento positivo e professionale.
- Cura gli spazi comuni (spogliatoio e magazzino).
- Mai litigare o discutere davanti ai clienti.
- No post social col brand senza autorizzazione.
- No chewing gum, caramelle o atteggiamenti poco professionali davanti agli ospiti.
- Non portare problemi personali al lavoro: qui costruiamo energia positiva.

### **Conseguenze**

- Chi non rispetta queste regole può ricevere:
- Richiamo verbale
- Richiamo scritto
- Multa
- Sospensione
- Nei casi più gravi licenziamento

 Questo regolamento non è burocrazia: è il cuore della nostra cultura.

Seguirlo significa rendere Brunch Republic un posto speciale, per i nostri ospiti e per noi.

# IL BARISTA



## PRODOTTO FINALE DI VALORE DEL BARISTA

Il prodotto finale del cameriere è un cliente soddisfatto, che lascia il locale con il sorriso ed è disposto a tornare e a consigliare Brunch Republic ad altri.

Il banco rappresenta il cuore pulsante del locale e il primo biglietto da visita per il cliente. Qui si concentrano velocità, precisione e cura dell'immagine: un banco ordinato, pulito e ben gestito trasmette professionalità e rafforza l'identità del brand.

L'obiettivo del banco non è solo preparare bevande di qualità, ma creare un'esperienza che unisce gusto, estetica e servizio. Ogni caffè, cappuccino, centrifuga o cocktail deve essere eseguito con attenzione ai dettagli: dalla corretta estrazione dell'espresso, alla schiuma del cappuccino, fino alla decorazione di un cocktail servito con il sorriso.

Il banco è anche punto di connessione tra sala e cucina: la comunicazione deve essere costante e precisa per garantire il corretto flusso del servizio. Chi lavora al banco ha il compito di mantenere l'armonia tra efficienza e accoglienza, trasformando ogni preparazione in un momento che contribuisce al valore complessivo dell'esperienza Brunch Republic.

## **Regole d'Oro del Banco**

1. **Pulizia e ordine costanti:** il banco deve essere impeccabile in ogni momento, mai sporco o disordinato.
2. **Comunicazione continua:** coordinarsi sempre con sala e cucina per gestire priorità e tempi di uscita.
3. **Padronanza del prodotto:** conoscere perfettamente bevande, materie prime, ricette e possibili varianti.
4. **Attenzione alle allergie:** garantire sicurezza evitando contaminazioni e offrendo risposte precise al cliente.
5. **Velocità con controllo:** lavorare rapidamente senza mai trasmettere caos o fretta.
6. **Accoglienza al cliente:** ogni preparazione deve essere servita con sorriso e cura della presentazione.
7. **Immagine del banco:** il banco è un biglietto da visita, deve sempre trasmettere professionalità e cura.

# STANDARD GENERALI – BARISTA BRUNCH REPUBLIC

## Misone

Garantire un servizio bar veloce, curato e coerente con l'esperienza Brunch Republic: bevande perfette, ambiente accogliente e attenzione al cliente in ogni momento della giornata.

### 1. Accoglienza e approccio al cliente

- Il barista **saluta sempre con il sorriso** ogni cliente che si avvicina al banco.
- Offre **disponibilità immediata**, anche solo con un contatto visivo se impegnato.
- È **proattivo** nel proporre alternative (“Vuoi il cappuccino anche con latte di avena?”).
- Ringrazia e accompagna con una frase di chiusura positiva (“Buona giornata!” / “Ci vediamo domani!”).

### 2. Presa e gestione ordine

- Usa **l'Pratico** in modo corretto e ordinato, battendo tutti gli ordini.
- Conferma l'ordine al cliente, soprattutto in caso di modifiche (es. latte vegetale, deca, ghiaccio, no panna).
- Prepara le bevande **nell'ordine di arrivo** senza saltare comande.
- Mantiene **chiarezza e comunicazione costante** con la sala durante i picchi di lavoro.
- Evitare discussione

### 3. Preparazione bevande

- Rispetta le **ricette standard Brunch Republic** per dosi, presentazione e decorazioni.
- Controlla temperatura di latte e caffè (mai latte bruciato, mai caffè sottoestratto).
- Mantiene postazione **pulita e ordinata durante il servizio**: mai tazze sporche o residui sul banco.
- Prepara spremute, smoothie e drink secondo la **ricetta ufficiale** (polpe, centrifuga, ghiaccio, decorazioni).

### 4. Presentazione e servizio

- La bevanda è **pulita, coerente con la foto del menu**, senza colature o macchie.
- I bicchieri sono **integri, asciutti e puliti**.

### 5. Pulizia e ordine

- Mantiene la **postazione bar impeccabile** in ogni momento, non solo a fine turno.
- Pulisce gruppi macchina e lancia vapore a ogni utilizzo.
- Svuota vaschette, cambia latti e topping ogni giorno.
- Segue la **checklist di pulizia giornaliera e settimanale** ( centrifuga, frullatori, macinini, frigoriferi).
- I lavelli e i piani inox sono **asciutti e senza residui di latte o caffè**.

### 6. Gestione scorte e materiali

- Controlla quotidianamente le **scorte di latte, polpe, topping, bicchieri e coperchi**.

- Segnala **mancanze o scadenze** al responsabile o a chi gestisce gli ordini.
- Mantiene **FIFO (first in, first out)** per evitare sprechi, particolare attenzione con il latte fresco.
- Durante i weekend o alta stagione, prepara in anticipo **caraffe di spremuta, scorte di polpe e brocche di americano**.

## 7. Comunicazione e team

- Collabora con la sala e la cucina con **tono positivo e comunicazione chiara**.
- Condivide informazioni utili (es. “finita polpa, finiti croissant al cioccolato”)
- Mantiene **energia e sorriso anche nei momenti di stress**.
- È di supporto ai colleghi della sala!!!

## 8. Qualità, velocità, efficienza

- Obiettivo: **massimo 3 minuti** per le bevande singole, **5 minuti** per comande multiple.
- Se il bar è in ritardo, **informa la sala** per gestire l'attesa del cliente.
- Mantiene sempre **ritmo costante e fluidità** nel flusso lavoro.
- In momenti di calma, **riordina e prepara** la postazione per il prossimo picco.

## 9. Immagine personale e brand

- Divisa pulita, pettinatura ordinata.
- No accessori eccessivi, no profumi forti.
- Postura eretta, sorriso e linguaggio positivo con i clienti.
- Il barista rappresenta il **cuore visivo del locale**: il banco deve sempre trasmettere professionalità.

## 10. Responsabilità e obiettivi

- Rispettare **ricette, costi e porzioni** stabiliti per garantire margini corretti.
- Garantire **qualità costante** anche in assenza del responsabile.
- Partecipare alle **sessioni di formazione e aggiornamento** sui nuovi prodotti.
- Essere ambasciatore del brand: educato, sorridente, attento ai dettagli e coerente con i valori Brunch Republic.

## I TUOI COMPITI:

La persona responsabile del banco durante il turno è unica e ha il compito di gestire in autonomia tutte le attività operative, garantendo efficienza, qualità e ordine.

Le principali mansioni sono:

- **Caffetteria:** preparare caffè, cappuccini, tè, infusi e bevande calde secondo gli standard Brunch Republic.
- **Bevande fredde:** centrifughe, smoothies, spremute e soft drinks, con attenzione a presentazione e freschezza.
- **Cocktail e brunch drinks:** realizzare bevande alcoliche e analcoliche previste dal menu, rispettando ricette e dosaggi.
- **Gestione ordini:** ricevere comande dal gestionale, organizzare le priorità e comunicare eventuali criticità alla sala.
- **Controllo scorte:** monitorare le disponibilità di prodotti e segnalare in tempo eventuali mancanze.
- **Pulizia e igiene:** mantenere banco e attrezzature sempre puliti e ordinati durante il turno.
- **Allestimento e riordino:** preparare il banco all'apertura e lasciarlo pronto per il turno successivo alla chiusura.
- **Relazione con il cliente:** interagire con cordialità e professionalità, anche nelle situazioni di contatto diretto (ritiro bevande al banco).

## Turno Mattina

Il banconiere è la prima persona ad arrivare e ha la responsabilità di seguire tutte le procedure di apertura. Durante il servizio si occupa di:

- servire i clienti al banco, dando priorità a chi è di passaggio o ha maggiore fretta;
- preparare le comande dei tavoli in ordine di uscita, con attenzione particolare a caffè, acque e bibite veloci;
- mantenere pulito e ordinato il banco, le postazioni di caffetteria e centrifughe, verificando la presenza di scorte (caffè filter, ghiaccio, frutta tagliata, croissant fino alle 11:30);
- occuparsi della lavastoviglie e della zona lavaggio, mantenendo ordine e igiene;
- rispondere al telefono secondo le procedure aziendali;
- gestire la cassa e i conti dei tavoli, accontentando sempre eventuali richieste di conti separati;
- a fine turno, pulire postazioni e attrezzature, effettuare i carichi mancanti e comunicare al collega del turno successivo eventuali criticità o esaurimenti.

### Check-list Apertura Banco

- Preparare un caffè di prova e assaggiarlo
- Regolare la macinatura del caffè
- Preparare una caraffa di caffè americano
- Controllare e caricare la frutta fresca
- Preparare crema al caffè o cioccolata calda
- Tagliare a fette frutta (arance, limoni) e caricare olive
- Controllare scadenze linea bar
- Caricare il ghiaccio
- Controllare prodotti e garnish per smoothies ed estratti
- Verificare di avere spugne pulite

## Cambio Turno Banco

Il cambio turno è il momento in cui il banconiere uscente deve lasciare la postazione pronta e in ordine per chi subentra, assicurando continuità operativa e chiarezza nella comunicazione.

### Check-list Cambio Turno Banco

- Pulire acciai dei frighi e macchina del caffè
- Pulire lavastoviglie e zona lavaggio / cambiare l'acqua
- Preparare banco per cocktail (rimuovere dolci)
- Pulire bancone e piani di preparazione
- Caricare zucchero e salviette al banco
- Caricare cannucce e stuzzicadenti
- Cambiare sacchi immondizia e smaltire correttamente i rifiuti

## Turno Sera

Il banconiere serale deve iniziare il turno con ordine e pulizia. Le attività principali sono:

- sostituire la playlist con quella serale (“Disco Brunch”);
- servire i clienti al banco e preparare comande per i tavoli, sempre con priorità per i clienti al banco;
- liberare la vetrina dai croissant invenduti;
- mantenere banco e postazioni in ordine, controllando ghiaccio e frutta tagliata;
- occuparsi della lavastoviglie e della zona lavaggio, con sostituzione di acqua e detergenti;
- gestire cassa e conti dei tavoli;
- pulire in profondità a fine servizio, incluse attrezzature e macchina del caffè (lavaggio gruppi e doccette, lucidatura acciai);
- ricaricare prodotti e accessori mancanti;
- spegnere musica, climatizzazione e luci, con chiusura cassa e smaltimento rifiuti.

### Check-list Chiusura Banco

- Pulire acciai frighi e macchina del caffè
- Pulire gruppi macchina del caffè e fare sali nelle doccette
- Fare carico frigoriferi
- Fare carico caffetteria e prodotti per take away
- Pulire lavastoviglie e zona lavaggio / cambiare acqua
- Pulire a fondo tutte le attrezzature
- Pulire bancone e zone di preparazione
- Caricare zucchero e salviette al banco
- Caricare cannucce e stuzzicadenti
- Cambiare sacchi immondizia e smaltire correttamente i rifiuti
- Fare azzeramento fiscale e compilare foglio chiusura cassa
- Spegnere musica e climatizzazione

## MONITORAGGIO CONTINUO:

- Controllo costante bagni durante il servizio.
- Controllo della musica, luci, temperatura.

## IL SERVIZIO

### **Procedure Durante il Servizio Banco**

Il servizio al banco è un'attività continua che richiede velocità, attenzione ai dettagli e capacità di gestione delle priorità. Il banconiere rappresenta un punto di contatto diretto con il cliente e ha il compito di garantire bevande e preparazioni eseguite secondo gli standard Brunch Republic, con la massima cura per presentazione, pulizia e tempi di consegna.

Durante il servizio il banconiere deve mantenere un flusso ordinato delle comande, bilanciando la priorità tra i clienti al banco e gli ordini provenienti dai tavoli. È fondamentale garantire rapidità nelle richieste semplici (caffè, acqua, bibite) e gestire con metodo le preparazioni più lunghe (smoothies, centrifughe, cocktail), così da ridurre le attese.

Il banco deve essere sempre pulito e ordinato: la pulizia è un'attività costante che accompagna tutto il turno. Allo stesso tempo, il banconiere deve comunicare con la sala e con la cucina per gestire eventuali picchi, mancanze di prodotto o esigenze particolari dei clienti, specialmente in presenza di allergie o intolleranze.

#### **Procedure operative durante il servizio**

- Gestione comande
  - Ricevere le comande dal gestionale e organizzarle in ordine di arrivo.
  - Dare priorità a caffè, acque e bibite veloci (spesso richieste a fine pasto o come ordini singoli).
  - Preparare i vassoi completi con bibite e numeri tavolo per agevolare i camerieri.
- Servizio al banco (**ha la priorità**)
  - Accogliere con un sorriso i clienti che ordinano direttamente al banco.
  - Garantire rapidità nella preparazione, spiegando varianti o ingredienti quando richiesto.
- Bevande calde
  - Estrarre espresso e cappuccino secondo gli standard.
  - Controllare costantemente macinatura e resa del caffè.
  - Gestire bevande speciali (americano, crema caffè, infusi, cioccolata calda).
- Bevande fredde e smoothies
  - Preparare estratti e centrifughe con frutta fresca già predisposta.
  - Verificare sempre garnish e presentazione.
  - Controllare scorte di ghiaccio e frutta tagliata.
- Cocktail e brunch drinks
  - Preparare cocktail secondo ricetta standard.
  - Mantenere la postazione bar ordinata e pronta al servizio.
- Pulizia e igiene costanti
  - Pulire macchine, acciai e superfici ogni volta che c'è un momento libero.
  - Lavare e riordinare tazze, bicchieri e utensili durante tutto il servizio.
  - Cambiare acqua della lavastoviglie ogni 4 ore o prima se necessario.
- Cassa e conti
  - Gestire i pagamenti dei clienti al banco.
  - Preparare i conti per i tavoli, accontentando sempre eventuali richieste di conti separati.
  - Fare la chiusura di cassa

- Comunicazione interna
  - Segnalare mancanze o problemi alla sala e al responsabile.
  - Coordinarsi con i camerieri per garantire che i vassoi vengano consegnati rapidamente.

## Procedure di chiusura del banco

La chiusura del banco è un momento fondamentale: non significa solo “spegnere le macchine”, ma lasciare la postazione perfettamente pulita, igienizzata e rifornita, così che il servizio del giorno successivo possa iniziare senza imprevisti. Un banco trascurato in chiusura compromette l’efficienza dell’apertura e può incidere sulla qualità percepita dai clienti.

Il banconiere deve quindi occuparsi sia della parte **tecnica** (pulizia attrezzature, sanificazione, ricarichi), sia della parte **gestionale** (cassa, smaltimento rifiuti, comunicazioni al turno successivo).

### Check-list Chiusura Banco

- **Pulizia macchina del caffè**
  - Lavare i gruppi con l’apposito prodotto, lasciando le doccette a bagno per 20 minuti.
  - Eseguire “sali” nelle doccette come da indicazioni del tecnico installatore.
  - Lucidare la macchina del caffè e gli acciai esterni.
- **Pulizia attrezzature e postazioni**
  - Pulire frullatori, spremiagrumi, blender e attrezzature usate.
  - Sanificare superfici, acciai dei frighi e zone di preparazione.
  - Pulire e disinfeccare la zona lavaggio con prodotto idroalcolico.
- **Lavastoviglie**
  - Cambiare l’acqua e rimuovere il tappo per lo scarico.
  - Sciacquare l’interno e spegnere la macchina.
  - Controllare detersivo e brillantante, ricaricare se necessario.
- **Carichi**
  - Fare carico di frigoriferi (bibite, latte, birre, acqua).
  - Fare carico di caffetteria (caffè, zucchero, tazze, bicchieri, cannucce, cose per take away).
  - Preparare garnish e frutta per il giorno successivo, se previsto.
- **Cassa**
  - Effettuare l’azzeramento fiscale.
  - Compilare il foglio di chiusura cassa.
- **Smaltimento rifiuti**
  - Cambiare i sacchi dell’immondizia e smaltire correttamente i rifiuti.
  - Pulire i contenitori esterni se sporchi.
- **Ultime operazioni**
  - Spegnere musica, tablet Spotify e climatizzazione.
  - Controllare che il banco sia in ordine e pronto per il giorno successivo.
  - Spegnere le luci e chiudere il locale assieme ai colleghi

## IL SERVIZIO

# **SEQUENCE OF SERVICE – STANDARD BRUNCH REPUBLIC**

### **Accoglienza del cliente**

- Accogliere l'ospite con un sorriso e un caloroso saluto.
- Non partire subito con il chiedere se hanno una prenotazione perchè potrebbe risultare scortese, chiedere in quanti sono e poi chiedere se \*per caso\* ha una prenotazione, annotarne l'arrivo e accompagnarlo al tavolo. In caso di ospiti senza prenotazione, fare il possibile per farli accomodare nel minor tempo possibile.
- Cercare di far accomodare le persone “in vetrina” così che il locale sembri frequentato anche se c’è poca gente
- Consegnare il menu cartaceo e informare il cliente che tornerete entro pochi minuti per prendere l’ordine. Nel frattempo, offrire dell’acqua con una domanda aperta: “*Vi porto dell’acqua? Naturale o frizzante?*”

### **Presa dell’ordine**

- Tornare al tavolo entro **3-5 minuti** per raccogliere l’ordinazione. Creare empatia con una breve conversazione o una battuta per mettere a proprio agio il cliente. es. ma che bel cane!
- Suggerire sempre un accompagnamento per il pasto, es.: “*Gradite un fritto nell’attesa? Abbiamo bocconcini di pollo, patatine fritte e patatine dolci, una novità esclusiva.*”
- Effettuare upselling suggerendo aggiunte ai piatti ordinati, es.:
  - “*Il brunch lovers è ottimo con della frutta extra, ad esempio delle banane. Vi interessa?*”
  - “*Con il burger vi consiglierei delle salse in accompagnamento: maionese, ketchup o la nostra salsa brunch.*”
- Se ci sono bambini al tavolo, inviare subito la loro comanda per permettere ai genitori di godersi il pasto in tranquillità. Offrire colori e un tovaglietto per intrattenerli. Suggerire opzioni semplici come *toast senza salse*, *simple burger personalizzabile* o *chicken popcorn*.
- Promuovere se ci sono piatti speciali e segnalare eventuali eventi in programma.
- Se il cliente richiede modifiche ai piatti, cercare di accontentarlo, informandolo sempre dell’eventuale maggiorazione di prezzo.
- Riepilogare l’ordine al cliente per evitare errori, controllo se ho inserito i coperti delle persone che mangiano

### **Servizio al tavolo**

- Consegnare tovagliette e posate subito dopo la conferma dell’ordine.
- Servire i piatti in modo ordinato e pulito, annunciandone sempre il nome al momento della consegna. **Dare priorità alle donne, quando possibile.**
- Per le bibite prodotte da noi e le birre, servire sempre con sottobicchiere (non necessario per acqua o soft drink confezionati).

### **Controllo e assistenza durante il pasto**

- Sbarazzare piatti e posate **solo quando tutti i commensali hanno terminato**.
- Monitorare il tavolo e verificare che tutto proceda bene. Una volta terminato il pasto, chiedere se il cliente ha gradito e proporre dolci o bevande:
  - “*Tutto bene? Vi è piaciuto? Oggi abbiamo la torta del giorno oppure posso proporvi un pancake che è la nostra specilità, anche in versione mini se non avete tanta fame*”
- Essere sempre attenti e proattivi, intercettando le esigenze dei clienti senza aspettare che chiamino l’attenzione.

### **Fase finale e pagamento**

- Se il cliente desidera il conto, richiederlo al collega al banco o inviarlo direttamente dal palmare. Consegnarlo su un piattino da caffè, specificando che il pagamento si effettua in cassa.
- Nel caso avessimo un grande afflusso di clienti e ci servisse liberare il tavolo alla svelta, siamo autorizzati a portare il conto al tavolo. La procedura è :

*Prima di portare il pre-conto:*

*“Vi possiamo portare qualcos’altro?” Se dice sì ok, se dice no andiamo in cassa e stampiamo il pre-conto*

*Portiamo il pre-conto al tavolo e gli dico “Ecco qui il pre-conto, quando volete potete andare alla cassa”.*

- **Se il servizio è stato eccellente e il cliente è soddisfatto, incoraggiarlo a lasciare una recensione.**

#### **Le recensioni sono molto importanti**

**Dare il bigliettino con il proprio nome e farsi fare la recensione!**

## **IL COPERTO!**

- Qualsiasi tavolo apro, nella prima schermata segno il numero di persone al tavolo. anche se prendo solo caffè e brioche ( serve a noi per contare quante persone vengono in locale)
- Alla fine della comanda aggiungo “n coperto “ è una voce del palmare, corrispondente al numero di persone che prendono da mangiare e a cui dovrò portare tovaglietta e posate e che pagheranno il coperto di 1€
- prima di inviare la comanda controllo sempre che il numero di coperti sia corretto

## **LE VENDITE**

**OBBIETTIVO:** Incrementare lo scontrino medio con semplice mosse

1. Appena arrivano: "benvenuti, vi accompagno al tavolo, ecco i menu, gradite dell'acqua? naturale o frizzante? " sono +2 euro a tavolo (questo lo faccio in orario brunch/pranzo/cena, non se uno prende brioche e basta)
  2. Quando uno vi chiede un caffè / cappuccino ed è mattina presto, chiedete se vogliono una brioche!  
"Gradite uno dei nostri croissant sfornati stamattina? Abbiamo cioccolato, pistacchio, crema.. oppure un dolcetto?"
  3. Vendere un fritto ad ogni comanda: "gradite un fritto nell'attesa? abbiamo bocconcini di pollo, patatine fritte e patatine fritte dolci, sono una novità che hanno in pochi"
  4. Mai mandare via le persone con il piatto vuoto al tavolo: HO PERSO LA VENDITA DI DOLCE, CAFFE, AMARO  
come dolce, spingo quelli della vetrina che sono veloci da fare!  
" tutto bene? vi è piaciuto ? se volete come dolce oggi abbiamo \*\*torta del giorno\*\* (me la invento!!!) oppure se volete provare i nostri pancake visto che siamo famosi per quello, possiamo fare anche una versione mini!
  5. non scordiamoci mai delle aggiunte, salse, frutta ecc.  
es. se mi ordinano un brunch lovers chiedo: "gradite dell'altra frutta sopra? io lo prendo sempre con le banane, ci sta da Dio!"  
se mi ordinano un burger, chiedo: volete delle salse in accompagnamento? Maio, ketchup, salsa brunch ?
  6. Quando ordinano un aperitivo: gradite qualcosa da stuzzicare?  
Abbiamo dei fritti come patatine fritte, patatine dolci, oppure anche il nostro hummus fatto in casa!
  7. Pancake: se volete stare un po' più leggeri, vi posso consigliare anche l'impasto proteico!

# **IL SERVIZIO (weekend e picchi di affluenza)**

## **Preparazioni Pre-Servizio Weekend (alta stagione tutti i giorni)**

- Preparare caraffe di spremuta fresca da tenere in frigo
- Preparare scorte di polpe già scongelate (TUTTI I GIORNI)
- Riempire boccione di thè (TUTTI I GIORNI) e fare scorta di butterfly
- Predisporre zona centrifuga con frutta già lavata e tagliata, pronta fuori dal frigo
- Lasciare fuori le polpe pronte per velocizzare il servizio (senza aprire/chiudere il frigo di continuo)
- avere una casa di acqua ambiente vicino
- Preparare 2-3 brocche di caffè americano, oppure filtri già pronti per cambio rapido
- Verificare che in ogni locale ci sia un banconiere esperto nella regolazione della macinatura del caffè
- Solo nel weekend: chi fa accomodare i clienti gestisce anche la cassa

## **Procedura Gestione della coda**

### **1. Quando attivarla**

- Attesa stimata **oltre i 15 minuti**.
- Presenza di almeno **5 persone in coda**.
- Manager o store manager decide l'attivazione.

### **2. Cosa offrire**

- **Mini assaggio** a basso costo, alto impatto:
  - Nachos (senza salse)
  - Smoothie bali, mini assaggi
- Devono essere **pronti in anticipo** e tenuti in una vetrinetta o vassoio dedicato.

### **3. Come presentarlo**

- Una persona di sala con vassoio si avvicina e dice:  
“Grazie per la vostra pazienza! Nel frattempo vi offriamo un piccolo ristoro
- Sempre con sorriso e leggerezza.

### **4. Regole operative**

- **Quantità minima:** circa 5 pezzi sempre pronti nelle ore di punta (sabato/domenica 10-13).

# FAQ Banco – Brunch Republic

## Caffè troppo chiaro o troppo scuro

- **Problema:** l'espresso non ha il colore o il gusto corretto.
- **Soluzione:** regolare la macinatura del caffè; se il flusso è troppo veloce, stringere, se è troppo lento, allargare. Controllare anche la dose e la pressatura.

## Latte non monta bene per il cappuccino

- **Problema:** la schiuma è liquida o grumosa.
- **Soluzione:** usare latte freddo da frigo e lanciare il vapore con la giusta inclinazione; pulire regolarmente la lancia vapore dopo ogni utilizzo.

## Manca un prodotto per smoothies o cocktail

- **Problema:** un ingrediente non è disponibile.
- **Soluzione:** informare subito il cliente e proporre un'alternativa simile. Segnalare sempre al responsabile o al collega del turno successivo la mancanza.

## Garnish o frutta finita a metà servizio

- **Problema:** non ci sono più decorazioni per cocktail o frutta tagliata.
- **Soluzione:** preparare nuove scorte appena possibile; se non fattibile, servire la bevanda senza garnish ma con cura nella presentazione.

## Cliente chiede conti separati

- **Problema:** il cliente chiede più scontrini o divisioni.
- **Soluzione:** è politica Brunch Republic accontentare sempre i clienti con conti separati; gestire la divisione con calma e precisione.

## Come rispondere al telefono

- **Regola:** rispondere entro 3 squilli con tono cordiale.
- **Formula consigliata:** "Buongiorno, Brunch Republic, sono [nome]. Come posso aiutarla?"

## Cliente straniero che non parla italiano

- **Problema:** difficoltà di comunicazione.
- **Soluzione:** usare inglese base per menu e pagamenti; se serve, coinvolgere un collega. Sorriso e disponibilità sono sempre compresi.

## Cliente con allergie o intolleranze

- **Problema:** il cliente chiede info su ingredienti.
- **Soluzione:** consultare sempre la lista allergeni aggiornata. Se non sicuri, non improvvisare: verificare o chiedere al responsabile.

## Cliente chiede una bevanda non presente a menu

- **Problema:** richiesta fuori standard.
- **Soluzione:** valutare se si può preparare con gli ingredienti disponibili senza rallentare il servizio. In caso contrario, proporre alternative simili del menu.

# **COME RISPONDERE AL TELEFONO**

## **1. Preparazione**

- Rispondere entro 3 squilli.
- Tenere vicino carta e penna / tablet per appunti.
- Parlare in tono cordiale, sorridente e professionale.

## **2. Formula di apertura**

- Frase standard:  
“Buongiorno/ Buonasera, Brunch Republic [nome città], sono [nome]. Come posso aiutarla?”

(Il tono deve essere gentile, chiaro e sicuro.)

## **3. Identificazione della richiesta**

- Ascoltare senza interrompere.
- Chiedere sempre:
  - Nome e cognome
  - Numero di persone
  - Giorno e ora
  - Eventuali intolleranze / esigenze particolari
  - Recapito telefonico
- Ripetere i dati al cliente per conferma.
- Registrare sul gestionale o sull'agenda.

## **4. Informazioni generali**

- Dare risposte brevi, chiare e precise (es. orari, indirizzo, disponibilità menù).
- Non usare mai frasi vaghe tipo “forse” o “non so”: se non si conosce la risposta → passare al responsabile.
- 

## **5. Chiusura della chiamata**

- Ringraziare sempre:  
“Grazie per averci chiamato, Buona giornata.”
- Attendere che sia il cliente a riagganciare per primo.

## **6. Dopo la chiamata**

- Registrare la prenotazione o l'informazione ricevuta.
- Se è una segnalazione importante, scriverla subito nel registro segnalazioni o riferirla al responsabile.

Quando si prendono le prenotazioni fare in modo di **assecondare il loro bisogno, ma portando il cliente a decidere l'orario a noi più congeniale**. Dire sempre l'orario in cui se ne devono andare, in modo implicito (es. ho posto dalle 12 alle 13.30 perchè poi ho già degli altri tavoli prenotati, va bene? “

Riuscire a comunicare **senza dirlo esplicitamente** che il tavolo è riservato per massimo 1.30h **TASSATIVO!!!**

No prenotazioni da più di 6 persone con arrivo dalle 11.30 alle 14 (da valutare a seconda del locale)

## **COME GESTIRE UN CLIENTE DIFFICILE**

Casistica	Cosa fare	Cosa dire (esempio)
Cliente che attende da tanto	Scusarsi, riconoscere il disagio, offrire piccolo gesto ( bevanda, snack).	“Mi scuso per l'attesa, il suo piatto è in preparazione. Intanto le posso offrire [ bevanda/snack]” ( es. nachos/bali piccolo )
Cliente che ha atteso tanto ed è in cassa	Scusarsi, riconoscere il disagio, offrire piccolo gesto come un caffè dal conto	“Mi scuso per l'attesa, posso offrirle in caffè per scusarci?/ le offro i caffè dal conto”
Cliente insoddisfatto del piatto	Non discutere di gusti, proporre sostituzione o alternativa.	“Mi dispiace che non sia di suo gradimento. Vuole che le porti un'altra preparazione o un piatto diverso?” ( a pagamento se ha già mangiato il piatto , oppure non a pagamento se l'ha appena iniziato e non gli è piaciuto - porto via il piatto - )
Cliente con ordine sbagliato / allergia	Riconoscere l'errore subito, agire rapidamente	“Ha ragione, c'è stato un errore. Ritiriamo subito il piatto e lo rifacciamo come richiesto.”
Cliente ubriaco o rumoroso	Parlare con calma, chiedere collaborazione, coinvolgere responsabile se necessario.	“Le chiedo gentilmente di abbassare un po' i toni” se continua dire che chiamerete le forze dell'ordine
Cliente che pretende sconti ingiustificati	Restare fermi ma cortesi, non concedere senza motivo.	“Il conto rispetta quanto ordinato. Comprendo la sua osservazione, ma non possiamo applicare sconti extra.”
Cliente lamentoso seriale	Mostrarsi disponibili, ringraziare per i feedback, non promettere cose impossibili.	“La ringrazio per i suoi feedback, informerò il responsabile. Intanto faccio il possibile per renderle più piacevole la permanenza.

## IL MENU

Il barista deve conoscere il menù perché rappresenta l'immagine del locale: la sua preparazione trasmette professionalità e sicurezza, permette di guidare i clienti nelle scelte, proporre abbinamenti e aumentare lo scontrino medio. Inoltre garantisce rapidità nel servizio, gestione corretta di allergie e intolleranze e contribuisce a trasformare un semplice pasto in un'esperienza di valore.

## GLOSSARIO

**SALSA BRUNCH:** E' LA NOSTRA SALSA SEGRETA A BASE BERNESE (MAIONESE AROMATIZZATA CON SPEZIE VARIE)

**PICO DE GALLO:** SALSA MESSICANA CON POMODORO PEPERONCINO CIPOLLA

**BREAKFAST BURRITO:** E' FATTO CON UN MIX CHE PREPARIAMO IN ANTICIPO, QUINDI SALSICCIA, BACON NDUJA E PICO DE GALLO NON POSSONO ESSERE TOLTI SINGOLARMENTE

**CRUMBLE** es. amaretti sbriciolati

**HUMMUS di BARBABEIOLA** CECI FRULLATI CON BARBABEIOLA E OLIO

**BACONNAISE :** SALSA AFFUMICATA CHE SA DA BACON MA NON HA IL BACON!

**SALSA CAESAR:** salsa classica con aglio formaggio parmigiano e acciughe

**GRANOLA:** muesli fatto in casa, vegano

**MAPLE BBQ SAUCE:** salsa con bbq e sciropo d'acero

**SALSA OLANDESE:** salsa tipica della cucina francese, emulsione con uovo, burro, succo di limone, sale e pepe

**ENGLISH MUFFIN:** pane tipico da colazione inglese

**GERMOGLI:** prime fasi dello sviluppo di un seme, sono piantine commestibili e sono super nutrienti

**BAGEL:** è un pane rotondo con un foro al centro, dalla consistenza densa e leggermente gommosa, cotto prima in acqua e poi al forno, con semi di papavero sopra

**UOVO POCHE:** UOVO IN CAMICIA , con albumi morbido che avvolge il tuorlo cremoso

**SMOOTHIE:** frutta frullata con aggiunta di succo di mela. Non contiene latticini.

**SIDES:** QUANDO QUALCUNO CHIEDE: POSSO AVERE UN PIATTINO DI SALMONE ? POSSO AVERE DEL BACON A PARTE ? NOI PORTIAMO UN PIATTINO CON LE SEGUENTI QUANTITA':

**AGGIUNGERE CIUFFO DI VALERIANA A LATO**

**AVOCADO** 1/2 DI AVOCADO

**SALMONE** 2 FETTE BELLE, DA ARRICCIARE E NON PRESENTARE SCHIACCiate

**BACON** 5 FETTE

**UOVA ALL'OCCHIO** 2 PZ

**UOVA STRAP.** 150 GR



**AGGIUNTE:** SONO AGGIUNTE DENTRO AL PIATTO

**AVOCADO** 1/4

**SALMONE** 2 FETTE BELLE

**BACON** 3 FETTE

**UOVA ALL'OCCHIO** 1 PZ

**UOVA STRAP.** 50 GR

## DOMANDE FREQUENTI

### COS'È IL BUTTERFLY PEA TEA?



**Butterfly pea tea** è un infuso naturale ottenuto dai petali del fiore di *Clitoria ternatea* (fagiolo indiano). Ha un colore blu intenso che può cambiare tonalità se aggiungi ingredienti acidi come limone. È apprezzato per il suo aspetto scenografico e per le sue proprietà antiossidanti.

Gusto: Il gusto del butterfly pea tea è delicato e leggermente erbaceo, spesso descritto come simile al tè verde ma meno intenso.

PASSION BUTTERFLY TEA (THE' PREPARATO CON INFUSIONE DI FIORI BLU DI PISELLO E AGGIUNTA DI PASSION FRUIT)

### FLAT WHITE



una bevanda che può ricordare il cappuccino, ma in cui il rapporto tra caffè e latte è molto equilibrato, con la doppia dose di espresso per ogni dose di latte, un rapporto 2:1. La crema di latte è tra i 5 mm e 1 cm di spessore al massimo. La misura standard del *flat white* è intorno alle 6 once, ossia circa 180 ml

### I NOSTRI ICED TEA



Sono tutti fatti da noi con la nostra studiata infusione di the' nero indiano, aromatizzati con degli sciropi premium.

DISPONIBILI NEI GUSTI:

- MANGO
- BRUNCH ICED TEA
- LEMON
- PEACH

## COSA SONO IL MATCHA LATTE E IL CHAI LATTE?

SONO TUTTI LATTE AROMATIZZATI FATTI CON INGREDIENTI CHE SONO GENUINI E FANNO BENE ALLA SALUTE!

**Matcha** è una varietà di the verde, è ricco di vitamine, minerali, polifenoli ed è il tè con la maggior percentuale di antiossidanti (anche superiore al normale tè verde)

**Chai** the speziato con erbe indiane. Il tè **chai** fa bene all'apparato digerente e all'intestino. Riduce la nausea.

**FILTER COFFEE** = caffè americano



Il caffè americano è preparato con una speciale macchina. È molto più acquoso e leggero dell'espresso perché il caffè è filtrato e viene aggiunta molta acqua.

## DI COSA È FATTO IL NOSTRO HAMBURGER VEGANO E IL NOSTRO CHILI VEGANO E SALMONE VEGANO ?

Sono tutti preparati senza proteine animali, preparati con proteine vegetali e naturali, principalmente proteine del pisello e soia, e arricchiti da molte spezie conferiscono un sapore intenso

## I NOSTRI VINI

**(imparate la descrizione così da poter consigliare meglio al cliente!!)**

### LE BOLLICINE

**Prosecco Valdobbiadene DOC – Extra Dry**  
Produttore FOLLADOR – Valdobbiadene Treviso  
Da uve 100% Glera  
\*\*

**Franciacorta DOCG – N.D – Conduzione BIO**

Produttore SAN CRISTOFORO – Lombardia  
Da uve 100% Chardonnay – 24 mesi sui lieviti  
Grande freschezza con sentori fragranti di crosta di pane  
\*\*

**Trento DOC – Brut – Conduzione NATURALE**

Produttore DORIGATI “Om de Fer” – Trentino Alto Adige  
Da uve Chardonnay – 24 mesi sui lieviti  
Eleganti profumi di fiori bianchi e grande freschezza  
\*\*

### I BIANCHI

**Soave Classico DOC – “ Monte Fiorentine” – Conduzione BIO**  
Produttore CA RUGATE – Verona  
Da uve 100% Garganega  
Fruttato, saporito e minerale  
\*\*

**Ribolla Gialla DOC – Conduzione NATURALE**

Produttore DOLFO – Brda Slovenia  
Da uve 100% Ribolla Gialla  
Grandissima freschezza, mineralità e sapidità  
\*\*

### I ROSSI

**Valpolicella Classico DOC – “Rio Albo” – Conduzione BIO**

Produttore CA RUGATE – Verona  
Da uve Corvina, Corvinone, Rondinella  
Note di frutta rossa, palato morbido ed elegante  
\*\*

**Langhe Nebbiolo DOC – Conduzione BIO**

Produttore CASCINA CORTE – Piemonte  
Da uve 100% Nebbiolo  
Intense note speziate e di frutta matura, sapore ricco e avvolgente  
\*\*

## **LE NOSTRE BIRRE**

Cosa da sapere :

La principale differenza tra una birra IPA e una birra Lager risiede nel processo di fermentazione e nei lieviti utilizzati. Le IPA (India Pale Ale) vengono prodotte con lieviti ad alta fermentazione, cioè che fermentano a temperature più calde, mentre le Lager utilizzano lieviti a bassa fermentazione, che fermentano a temperature più basse. Questa differenza si traduce in un profilo aromatico e gustativo diverso: le IPA tendono ad avere un sapore più amaro e fruttato, mentre le Lager sono più leggere e delicate.

### **ALLA SPINA:**

#### **ICHNUSA NON FILTRATA (LAGER NON FILTRATA)**

Birra bionda non filtrata, a bassa fermentazione, 100% puro malto d'orzo. Dal colore dorato e luminoso presenta una piacevole velatura, conservando profumi erbacei e note di frutta gialla e albicocca. Offre una bevuta morbida con una lieve nota amara nel finale.

**CURIOSITA':** "Ichnusa" in greco antico (*Ιχνοῦσσα*) significa "orma" o "impronta". Il nome deriva dalla forma dell'isola della Sardegna, che vista dall'alto assomigliava ad un'orma di piede umano.

### **IN LATTINA:**

#### **BEAVERTOWN**

**Beavertown è un rinomato birrificio inglese, fondato a Londra nel 2011 da Logan Plant, figlio del frontman dei Led Zeppelin, Robert Plant. È diventato uno dei birrifici più importanti del Regno Unito**

#### **BEAVERTOWN NECK OIL 33CL SESSION IPA 4.3% ( SESSION IPA: è sempre una IPA ma dal carattere leggero, fa meno gradi ma gusto intenso)**

I malti Pale donano alla birra un corpo deciso  
sul quale spiccano le note tropicali dei luppoli  
aggiunti in dry hopping.

#### **BEAVERTOWN GAMMA RAY 33CL APA 5.4 (APA sono più equilibrate e leggere)**

Spiccano le note di mango e pompelmo date dai  
luppoli americani generosamente aggiunti in dry  
hopping.

#### **BEAVERTOWN LUPULOID 33CL IPA 6.7% (IPA: le IPA tendono ad avere un sapore più amaro e luppolato)**

Dal colore dorato velato, al naso ed al palato  
i sentori sono un'esplosione di luppolo, con le  
sue pungenti e fresche note agrumate, tropicali  
e di resina. Amara e rinfrescante, dal profilo  
luppolato.

( Il dry hopping è una tecnica di birrificazione che consiste nell'aggiungere luppoli alla birra dopo la fase di bollitura, generalmente durante la fermentazione, per arricchirla di aromi e profumi. Questo metodo consente di estrarre i sapori del luppolo senza aumentare troppo l'amarezza. )

## **GLI AMARI**

### **AMARI**

- LIMONCELLO
- LIQUIRIZIA
- SAMBUCA

### **AMARO FORMIDABILE**

erbe, fiori, cortecce, radici e scorze di frutti, tra cui china rossa, rabarbaro cinese, assenzio, genziana, arancia amara, anice stellato e rosa moscata.

### **AMARO OTTANTA**

Ricetta a base di 80 erbe e spezie diverse. È realizzato tramite l'infusione di ingredienti raccolti in diverse zone italiane, creando un panorama aromatico ricco e avvolgente.

### **GRAPPA CASTAGNER PROSECCO**

è una grappa raffinata, realizzata con vinacce di uve Glera, le stesse utilizzate per produrre il famoso Prosecco

### **GRAPPA CASTAGNER ORO BARRIQUE**

è un distillato pregiato, frutto di un'accurata selezione di vinacce e di un processo di invecchiamento che ne esalta complessità e morbidezza.

## IL CAFFÈ ☕

### "APPROFONDIMENTO"



#### DA DOVE VIENE IL CAFFÈ?

*La leggenda più famosa sull'origine del caffè narra di Kaldi, un pastore etiope, che scoprì le proprietà stimolanti del caffè quando notò che le sue capre diventavano particolarmente energiche dopo aver mangiato le bacche rosse di una pianta selvatica. Curioso, Kaldi provò le bacche e si sentì immediatamente più sveglio e vigile. Questa scoperta lo portò a condividere le bacche con un monaco locale, che le utilizzò per rimanere sveglio durante le lunghe preghiere notturne.*

*Le prime tracce dell'uso del caffè risalgono al 9° secolo nella regione di Kaffa. Gli abitanti del luogo iniziarono a masticare le bacche di caffè per sfruttare il loro effetto stimolante. Col tempo, svilupparono metodi per trasformare le bacche in una bevanda.*

*Le case del caffè si diffusero in tutto il Medio Oriente e in Europa. Questi luoghi divennero centri di incontro per discussioni politiche, intellettuali e sociali, svolgendo un ruolo cruciale nella diffusione delle idee durante il periodo dell'Illuminismo.*

## TIPOLOGIA DI PIANTA

**ARABICA:** Originaria delle montagne dell'Etiopia, l'Arabica rappresenta circa il 60-70% della produzione mondiale di caffè. Ha un sapore dolce e complesso, con note fruttate e floreali. È più difficile da coltivare e richiede altitudini elevate e condizioni climatiche specifiche. Cresce meglio ad altitudini elevate, generalmente tra i 600 e i 2.000 metri sul livello del mare. Richiede un clima fresco e umido, con temperature tra i 15 e i 24 °C.

- **Sapore:** Considerato superiore per la sua complessità aromatica. Il gusto è generalmente dolce, morbido, con note di frutta, zucchero, e una leggera acidità.
- **Contenuto di Caffeina:** Più basso rispetto al Robusta.
- **Forma del Chicco:** I chicchi di Arabica sono ovali e leggermente piatti, con una scanalatura centrale sinuosa.
- **Produzione e Coltivazione:** Più difficile da coltivare a causa della sua sensibilità alle malattie e alle condizioni climatiche estreme. Richiede cure più specifiche e raccolta manuale per garantire la qualità.
- **Prezzo:** Generalmente più costoso a causa della sua qualità superiore e della complessità della coltivazione.

**ROBUSTA:** Coltivata principalmente in Africa e Indonesia, la Robusta è più resistente ai parassiti e alle malattie, e cresce a quote più basse. Ha un sapore più forte e amaro, con note di cioccolato e noci, e contiene circa il doppio della caffeina rispetto all'Arabica. Cresce bene a quote più basse, generalmente dal livello del mare fino a circa 600 metri. È più resistente alle alte temperature (24-30 °C) e a condizioni climatiche variabili.

- **Sapore:** Ha un gusto più forte e amaro, spesso descritto come più terroso e legnoso. Meno complesso rispetto all'Arabica, con un corpo più pieno e meno acidità.
- **Contenuto di Caffeina:** Più alto, generalmente tra l'1,7% e il 3,5%. Questo alto contenuto di caffeina rende il Robusta più resistente ai parassiti e alle malattie.
- **Forma del Chicco:** I chicchi di Robusta sono più piccoli e rotondi, con una scanalatura centrale dritta.
- **Produzione e Coltivazione:** Più facile da coltivare, meno sensibile alle malattie e alle variazioni climatiche. Può essere raccolto meccanicamente, rendendolo meno costoso da produrre.
- **Prezzo:** Generalmente meno costoso rispetto all'Arabica, spesso utilizzato in miscele di caffè e caffè istantaneo.

La percentuale di Arabica e Robusta in un espresso può variare ampiamente, ma la maggior parte delle miscele commerciali tende a utilizzare una combinazione di entrambi per bilanciare complessità aromatica, corpo, crema e costo. Sperimentare con diverse proporzioni può aiutare a trovare la miscela perfetta per il gusto personale.

**IL NOSTRO HA 85% ARABICA E 15% ROBUSTA**



## TECNICHE DI PREPARAZIONE



- **Espresso**

Preparato forzando acqua calda attraverso caffè macinato fine con una macchina per espresso.

Il risultato è una bevanda concentrata con una crema ricca in superficie.



- **Moka**

Utilizza una caffettiera a pressione su fornello. L'acqua viene spinta attraverso il caffè macinato medio

Produce una bevanda forte, simile all'espresso ma con meno crema.



- **Filtro**

L'acqua calda passa lentamente attraverso il caffè macinato medio in un filtro di carta o metallo.

Questo metodo produce un caffè più leggero e aromatico, con una maggiore complessità di sapore



E INVECE LA DIFFERENZA TRA I NOSTRI FLAT WHITE E LATTE MACCHIATO? ☕️🥛

- **FLAT WHITE**



Il flat white è una bevanda a base di caffè che combina un doppio espresso con latte caldo e una piccola quantità di microfoam (schiuma di latte finemente strutturata).

A differenza del cappuccino, che ha più schiuma, il flat white ha una consistenza più vellutata e una quantità maggiore di caffè rispetto al latte macchiato.

Il risultato è una bevanda ricca e cremosa, con un sapore di caffè più pronunciato ma bilanciato dalla morbidezza del latte. Perfetto per chi ama il caffè con una texture liscia e setosa.

- **LATTE MACCHIATO**



Il latte macchiato è una bevanda calda a base di latte e caffè. Si prepara scalmando e schiumando il latte, che viene poi versato in un bicchiere. Successivamente, si aggiunge una piccola quantità di caffè espresso, che "macchia" il latte, creando un bel contrasto tra il bianco del latte e il marrone del caffè.

È una bevanda cremosa e delicata, perfetta per chi ama il caffè ma preferisce un sapore più dolce e meno intenso.

## IL VINO 🍷🍇

### "APPROFONDIMENTO"

#### Cos'è il VINO? 🤔

Il vino è una bevanda alcolica fatta fermentando il succo d'uva. I lieviti trasformano gli zuccheri dell'uva in alcol e anidride carbonica durante questo processo.

Ci sono vari tipi di vino: bianco, rosso, rosato, spumante e passito o liquoroso, ciascuno con diverse varietà di uva, metodi di produzione e regioni di origine.

#### Cos'è un VITIGNO? 🌱

Un vitigno è un tipo di pianta di vite che produce uva. Ogni vitigno ha caratteristiche specifiche, come il sapore e il colore dell'uva, che influenzano il gusto del vino prodotto. In pratica, il vitigno è la varietà di uva utilizzata per fare il vino.



#### TIPOLOGIE DI VINO

- **Vino Bianco:** Fatto con uve bianche o rosse senza le bucce (es. Chardonnay).
- **Vino Rosso:** Fatto con uve rosse con le bucce (es. Merlot, Cabernet Sauvignon).
- **Vino Rosato:** Fatto con uve rosse con breve contatto con le bucce. (es. Rosè).
- **Vino Passito o Liquoroso:** Vino passito può essere ottenuto con uve bianche o rosse fatte appassire per ottenere vini dolci (es. Passito Pantelleria), mentre al vino liquoroso viene aggiunto alcol al vino o al mosto (es. Porto).
- **Spumante:** Vino frizzante che può essere ottenuto con il **Metodo Charmat**, dove la seconda fermentazione avviene in cisterne pressurizzate per 1-6 mesi (es. Prosecco) o **Metodo Classico**, dove la seconda fermentazione avviene invece in bottiglia anche per molti anni (es. Champagn)

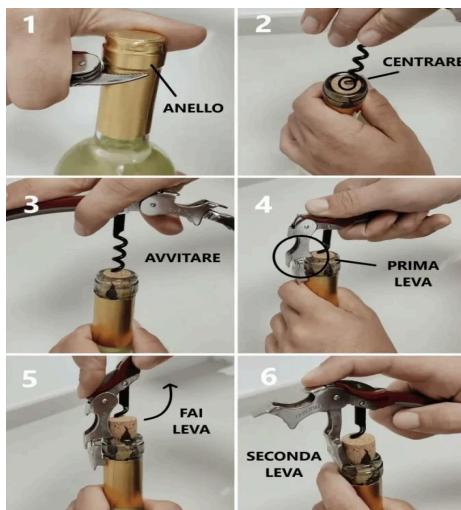
## TEMPERATURA DI SERVIZIO

- **Spumante:** Servire freddo (**6-8°C**)
- **Bianco:** Servire freddo (**8-10°C**)
- **Rosato:** Servire freddo (**10-12°C**)
- **Rosso:** Servire a temperatura ambiente o leggermente fresco (**14-18°C**)
- **Passito o Liquoroso:** Servire leggermente freschi (**10-14°C**)

## IL SERVIZIO

- **Presentazione:** Mostra l'etichetta al cliente.
- **Apertura:** Usa un cavatappi. Apri con attenzione per evitare rumori.
- **Assaggio:** Versa un piccolo assaggio al cliente per la conferma.
- **Servizio:** Versa 100 ml di vino nel bicchiere per bianchi e rossi, e spumanti.

Apertura Bottiglia



Maneggiare Bottiglia e Calice



Quantità da Versare 100 ML



# **COME PULIRE LA MACCHINA DEL CAFFÈ**

## **Procedura Pulizia Macchina del Caffè**

### **Durante il servizio (ogni 1-2 ore)**

1. Pulire il filtro e il portafiltro:
  - Rimuovere la cialda o il residuo di caffè.
  - Sciacquare con acqua calda dal gruppo.
  - Pulire con un panno asciutto.
2. Pulire la lancia vapore:
  - Dopo ogni utilizzo, soffiare vapore per 2-3 secondi.
  - Pulire esternamente con panno umido dedicato.
  - Non usare lo stesso panno del banco o del gruppo.
3. Togliere residui dal gruppo:
  - Fare una breve erogazione a vuoto ("flush") per pulire la doccetta.
4. Pulizia griglia e vaschetta di scarico:
  - Togliere residui di caffè e sciacquare.

### **Fine servizio (chiusura giornaliera)**

1. Pulizia gruppi erogatori:
  - Inserire il filtro cieco nel portafiltro.
  - Mettere ½ cucchiaino di detergente specifico (es. Puly Caff).
  - Avviare il ciclo di lavaggio per 10 secondi, interrompere 5 secondi, ripetere 5 volte.
  - Risciacquare più volte solo con acqua (senza detergente).
2. Pulizia portafiltri:
  - Smontare e lasciare in ammollo in acqua calda con detergente per 10-15 minuti.
  - Sciacquare bene e asciugare.
3. Pulizia lancia vapore e cappuccinatore:
  - Immergere la punta in acqua calda con detergente per latte (es. Puly Milk) per 5-10 minuti.
  - Soffiare vapore per pulire i condotti interni.
  - Risciacquare bene con acqua pulita.
4. Pulizia vaschetta e griglie:
  - Rimuovere, lavare e asciugare accuratamente.
5. Pulizia esterna macchina:
  - Passare con panno in microfibra umido e poi asciutto (no prodotti aggressivi).
6. Riempire taniche o verificare serbatoio:
  - Controllare che ci sia acqua e prodotti pronti per il giorno successivo.

### **Pulizia settimanale (1 volta a settimana)**

1. Controllare e pulire la lancia vapore internamente:
  - Se necessario, smontare la punta e lasciare in ammollo con detergente latte.
2. Pulizia generale macchina:
  - Passare con panno umido anche retro e lati, rimuovendo polvere e residui di caffè.
3. Controllo guarnizioni:

- Verificare l'integrità delle guarnizioni gruppo: se usurate, segnalare la sostituzione.

## Prodotti consigliati

- Puly Caff Plus → per gruppi e portafiltri
- Puly Milk → per lancia vapore e cappuccinatore
- Spazzolino gruppo caffè → per pulizia sotto doccette
- Panni in microfibra dedicati → uno per la macchina, uno per il vapore
- Acqua calda e aceto → per eventuale disincrostazione leggera (no calcare pesante)

## Errori da evitare

- 🚫 Non lasciare mai il portafiltro montato a fine servizio (rovina le guarnizioni)
- 🚫 Non usare spugne abrasive o detergenti non specifici
- 🚫 Non lasciare la lancia latte sporca (si incrosta e trasmette cattivi odori)
- 🚫 Non usare il panno del banco per pulire la macchina

# **COME GESTIRE UN CLIENTE CON ALLERGIA/INTOLLERANZA**

## **ALLERGIE E INTOLLERANZE**

Tipo	Descrizione	Esempi
Allergia	Reazione immunitaria, anche grave	Glutine (celiachia), arachidi, crostacei
Intolleranza	Disturbo digestivo o fisico	Lattosio, lievito
Scelta alimentare	Preferenza etica, culturale o personale	Vegani, vegetariani, dieta senza zucchero

La distinzione è fondamentale: un'allergia può essere pericolosa, un'intolleranza provoca malessere, una scelta alimentare riflette i valori personali.

## **Domanda: avete opzioni senza glutine?**

***Risposta: “Sì abbiamo delle opzioni senza glutine ma non siamo certificati per il senza glutine, stiamo attentissimi ma ci teniamo a specificare che esiste un possibile rischio di contaminazione”***

CATEGORIA	COSA PUÒ MANGIARE	COSA EVITARE / ATTENZIONE
Senza Glutine	Healthy Pancakes, Pancakes con pastella healthy (senza topping con glutine), Granola Bowl, Toast/Burger con pane GF	<b>Contaminazione!</b> Non siamo certificati. <b>Patatine</b> fritte sono contaminate con altri prodotti con glutine <b>Crema chantilly</b> (⚠️) può contenere glutine e frutta a guscio)
Senza Lattosio	Creamy Salmon, Vegan Burger, Vegan Burrito, Very Vegan Toast, Healthy Pancake	
Vegano	Healthy, Very Vegan Toast, Vegan Burrito, Vegan Burger, Patate fritte/dolci	Tutti i piatti con uova, carne, latticini, pesce
Celiaco + Lattosio	Healthy Pancake, Very Vegan Toast (pane GF), Vegan Burger (pane GF), Creamy Salmon (pane GF)	Scrivere sempre in comanda: usare tutte le precauzioni
Donna incinta	qualsiasi piatto <b>senza</b> : salmone affumicato, uova crude, carne al sangue, alcol	Informare la cucina: cottura uova/hamburger ben cotta. No uovo poch'è.

# PROCEDURA PER GESTIONE PRENOTAZIONI

Per la gestione delle prenotazioni, Brunch Republic si avvale del sistema di prenotazione Superb.

Superb oltre alle prenotazioni dà la possibilità di gestire anche buoni regalo e raccoglie dati e informazioni sui clienti per la profilazione e le campagne ads.

Il team di Brunch Republic provvederà a fornirvi i dati per l'accesso alla piattaforma.

Si tratta di un app da installare sull'ipad di cassa ed è collegata direttamente al sito internet istituzionale brunchrepublic.com da dove i clienti possono prenotare per il tuo locale e inoltre è possibile aggiungere le prenotazioni manualmente.

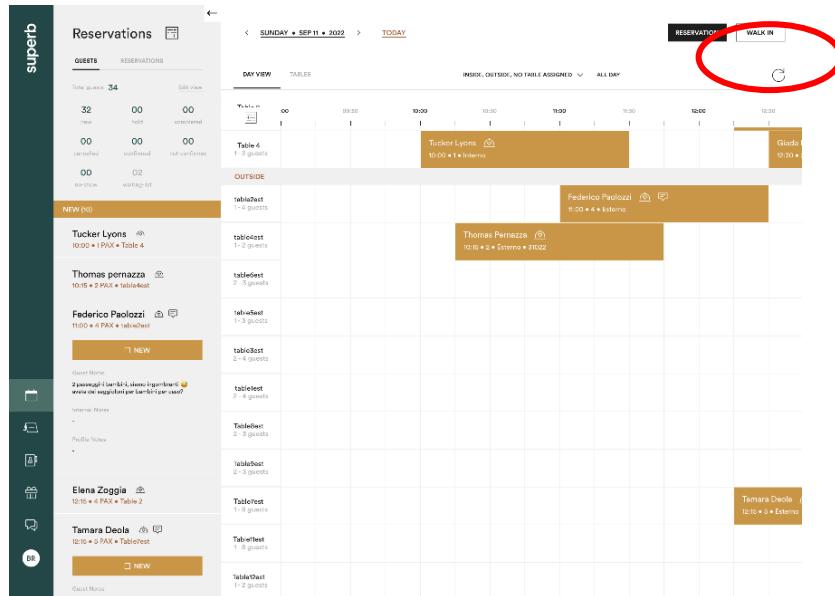
Un consulente Superb ti aiuterà e assisterà nel set up dell'applicazione

Vediamo la procedura per la gestione delle prenotazioni.

## **PRENOTAZIONI PER ALTRA DATA**

Quando si risponde al telefono si chiede il giorno, l'orario e il numero delle persone.

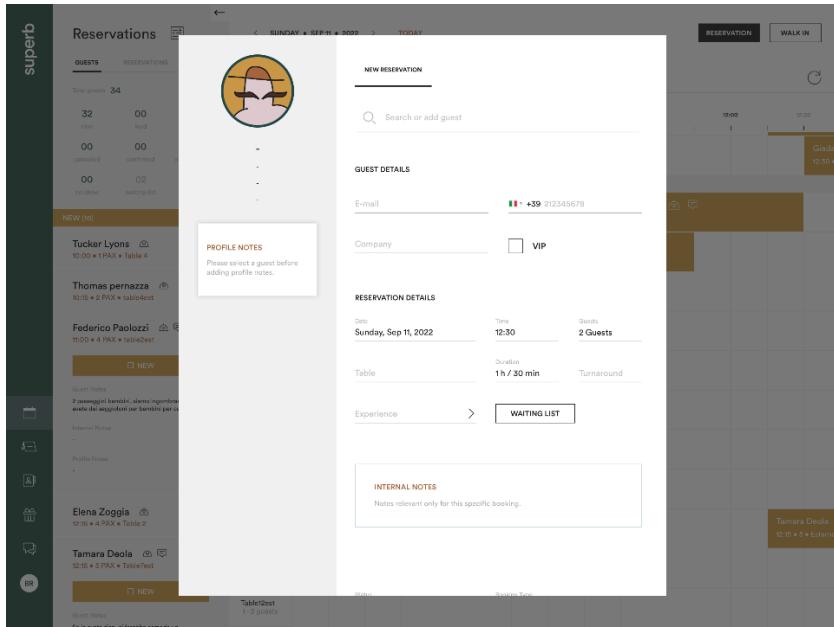
ATTENZIONE: quando si apre la pagina del giorno della prenotazione che sta chiamando, se si vede che nell'orario richiesto ci sono tante altre prenotazioni o anche una sola prenotazione ma con un tavolo superiore alle 6 persone, si chiede al cliente se si può spostare la prenotazione di 15/30 minuti prima o dopo usando la scusa "così possiamo servirla al meglio senza grossi ritardi".



La stessa cosa vale se si riceve una prenotazione per gli orari di punta con un numero di persone superiore a 8 chiedendo se possono arrivare a orari meno impegnativi.

Dopo aver controllato tutte queste cose e messi d'accordo con il cliente, si preme la scritta "reservation" in alto a destra sul bottone nero.

Confermato l'orario, si inserisce il nome ed il cognome (se già presente si può selezionare e chiedere conferma se è il suo numero) e si chiede il numero di telefono.



attenzione a segnare prima se il tavolo è all'interno o all'esterno, cerchio arancione). Confermato il tavolo e la prenotazione premere salva in tutte le schermate. Prima di chiudere la chiamata si chiede conferma della prenotazione su ora e data.

## PRENOTAZIONI PER IL TURNO STESSO

Si prende il blocco delle prenotazioni cartaceo e si scrivono tutte le prenotazioni della giornata presenti nell'applicazione ad inizio del turno. Per le prenotazioni che arriveranno in giornata si chiede l'orario e il numero delle persone che arriveranno, si controlla la disponibilità e si conferma o si chiede se può anticipare o posticipare l'arrivo. Appena confermata la prenotazione e messa giù la chiamata, si segna il tavolo che si assegna a quella prenotazione.

## GESTIRE LE PRENOTAZIONI DELLA GIORNATA

Ogni mattina, quando si apre il locale, si entra nell'applicazione superb e si controllano le prenotazioni.

Si trascrivono su di un foglio (durante il weekend meglio segnare solo quelle del turno così da avere spazio per aggiungere chi chiama in giornata) e si controlla bene di segnare i tavoli esterni e/o interni.

I dati si trovano nella colonna a sinistra (cerchio viola della foto sottostante) dove si legge il nome, sotto in arancione l'orario, il numero di persone (n° PAX) e il tavolo esterno o interno (se ha una "E" dopo il numero è esterno).

Successivamente, accanto ad ogni prenotazione, si segna il numero del tavolo assegnato affinché durante il turno non serva più avere il pensiero delle prenotazioni.

Per qualsiasi richiesta del cliente, si può scrivere nelle note così da far sì che i colleghi possano leggere cos'è stato domandato (spazio cerchiato in blu nella seconda foto a sinistra).

Successivamente si chiede al cliente se si vuole sedere all'esterno o all'interno e si segna nell'applicazione (anche se non si segna correttamente il tavolo, non c'è problema) (prima foto a destra: fare

Questo serve soprattutto per far sì che durante il turno, se chi sta seguendo le prenotazioni è impegnato, chi è in supporto, può far accomodare le persone che hanno prenotato.

ATTENZIONE: spesso capita che arrivi il cliente arrivi con la convinzione di avere una prenotazione in realtà il sistema l'ha messo in lista di attesa perché i tavoli erano tutti occupati. Spiegare gentilmente la situazione e cercare di far accomodare il cliente in ogni modo, visto che è già in locale e si è mosso di casa per venire da noi.

# PROCEDURA GIFT CARD

I clienti acquistano una gift card dal sito.

Le gift card acquistate compaiono nell'applicazione dell'ipad delle prenotazioni sull'icona del pacco regalo:

The screenshot shows a list of issued gift cards. Each card includes the recipient's name, email, balance, purchase date, and creation date. The interface has a search bar and a 'Add Gift Card' button.

STATUS	RECIPIENT	EXPERIENCE / BALANCE	CREATED ON
Paid LZOT9V4I3N	Vanessa Tustache llicciardino@gmail.com	15,00 EUR (Purchased: 15)	MAY 04, 2021 15:05
Paid KCXZEF5XVNX	Angelica pr@angelicamontagneri.it	50,00 EUR (Purchased: 50)	MAY 20, 2021 21:55
Redeemed 43XMQ9WIOA	Irina Favero chrsenatore@gmail.com	0,00 EUR (Purchased: 30)	SEPTEMBER 09, 2021 18:51
Paid BV612ROUVF	Andrea andret8@ymail.com	20,00 EUR (Purchased: 20)	DECEMBER 18, 2021 20:46
Paid 49GQNLMN6C	Mara Manzoli mara.manzoli@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	DECEMBER 25, 2021 11:20
Paid D8FE35G001	Claire hetherington clairehcoyle@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	JANUARY 09, 2022 15:53
Paid 91YKC9MWJP	Sophie Hook Sahooh.sh@gmail.com	35,00 EUR (Purchased: 35)	MARCH 01, 2022 21:26
Paid TJKQ7OX2W1	Sara sara.mucci@libero.it	30,00 EUR (Purchased: 30)	APRIL 09, 2022 17:16
Paid GHSTBV12P2	Greta & Silvana m.madiotto@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	DECEMBER 18, 2022 19:04
Paid RVIE8NO9IU	MARTINA NICOLETTI martinanicoletti0798@gmail.com	40,00 EUR (Purchased: 40)	DECEMBER 19, 2022 16:25
Paid OVMS3OUZAS	Luca luavanti@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	DECEMBER 22, 2022 18:29

Quando un cliente viene con una gift card al locale, andare sul pacco regalo e farsi dare il numero di gift card (può trovarla nella email) e selezionare dall'elenco la gift card corretta. Quando si seleziona la gift card compare la scritta redeem (significa riscuotere!) scrivere l'importo corrispondente a quanto speso dal cliente.

Esempi

Gift card da 30euro, cliente spende 32. Scrivere 30 e cliccare SAVE. La gift card è esaurita, fare lo scontrino per tutto l'importo e far pagare al cliente solo 2€.

Gift card da 30 euro, cliente spende 25. Scrivere 25 e cliccare SAVE, così sappiamo che se il cliente ritorna ha ancora 5 € di credito, fare lo scontrino da 25€ e non far pagare nulla al cliente.

## Gift Cards

+ ADD GIFT CARD

Search Gift Card

STATUS	RECIPIENT	EXPERIENCE / BALANCE	CREATED ON
Paid KCXZFSXVNX	Angelica pr@angelicamontagner.it	50,00 EUR (Purchased: 50)	MAY 20, 2021 21:55
Redeemed 43XMG9WIOA	Irina Favero chrsenatore@gmail.com	0,00 EUR (Purchased: 30)	SEPTEMBER 09, 2021 18:51
Paid BV61ZROUJV	Andrea andrett@ymail.com	20,00 EUR (Purchased: 20)	DECEMBER 18, 2021 20:46
Paid 49GQNLMN6C	Mara Manzoli mara.manzoli@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	DECEMBER 25, 2021 11:20
Paid DfFE3SG001	Claire hetherington clairehcoyle@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	JANUARY 09, 2022 15:53
Paid 9IYKC9MWUP	Sophie Hook Sahook.sh@gmail.com	35,00 EUR (Purchased: 35)	MARCH 01, 2022 21:26
Paid TJKQ7OX2W1	Sara sara.muccilli@libero.it	30,00 EUR (Purchased: 30)	APRIL 09, 2022 17:16
Paid GHSTBV12P2	Greta & Silvana m.madiotto@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	DECEMBER 18, 2022 19:04
Paid RVIE8N09IU	MARTINA NICOLETTI martinanicoletti0798@gmail.com	40,00 EUR (Purchased: 40)	DECEMBER 19, 2022 16:25
Paid OVMS3OZAS	Luca luavanti@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	DECEMBER 22, 2022 18:29

EDIT

REDEEM

## Gift Cards

+ ADD GIFT CARD

Search Gift Card

STATUS	RECIPIENT	EXPERIENCE / BALANCE	CREATED ON
Paid KCXZFSXVNX	Angelica pr@angelicamontagner.it	50,00 EUR (Purchased: 50)	MAY 20, 2021 21:55
Redeemed 43XMG9WIOA	Irina Favero chrsenatore@gmail.com	0,00 EUR (Purchased: 30)	SEPTEMBER 09, 2021
Paid BV61ZROUJV	Andrea andrett@ymail.com	20,00 EUR (Purchased: 20)	DECEMBER 18, 2021 20:46
Paid 49GQNLMN6C	Mara Manzoli mara.manzoli@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	DECEMBER 25, 2021 11:20
Paid DfFE3SG001	Claire hetherington clairehcoyle@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	JANUARY 09, 2022 15:53
Paid 9IYKC9MWUP	Sophie Hook Sahook.sh@gmail.com	35,00 EUR (Purchased: 35)	MARCH 01, 2022 21:26
Paid TJKQ7OX2W1	Sara sara.muccilli@libero.it	30,00 EUR (Purchased: 30)	APRIL 09, 2022 17:16
Paid GHSTBV12P2	Greta & Silvana m.madiotto@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	DECEMBER 18, 2022 19:04
Paid RVIE8N09IU	MARTINA NICOLETTI martinanicoletti0798@gmail.com	40,00 EUR (Purchased: 40)	DECEMBER 19, 2022 16:25
Paid OVMS3OZAS	Luca luavanti@gmail.com	30,00 EUR (Purchased: 30)	DECEMBER 22, 2022 18:29

## Redeem Gift Card



Balance

40

Amount

0

CANCEL

SAVE

EDIT

REDEEM

# **Regole HACCP per Banco – Brunch Republic**

Il rispetto delle regole HACCP al banco è fondamentale per garantire sicurezza alimentare e qualità costante del servizio. Chi lavora al banco manipola quotidianamente alimenti e bevande fresche (caffè, latte, frutta, garnish, ecc.) e ha la responsabilità di ridurre ogni rischio di contaminazione, mantenendo standard igienici elevati.

## **Igiene personale**

- Lavare accuratamente le mani prima di iniziare il turno, dopo ogni pausa, dopo aver usato il telefono o toccato denaro.
- Indossare sempre divisa pulita e copricapo (cappellino o bandana).
- Tenere unghie corte e pulite; smalto, anelli e bracciali non sono consentiti.
- Utilizzare guanti monouso solo quando necessario (es. taglio frutta) e sostituirli spesso.

## **Gestione delle materie prime**

- Controllare sempre scadenze e stato degli ingredienti prima dell'utilizzo.
- Conservare latte, succhi e frutta in frigorifero alla temperatura corretta.
- Non lasciare mai frutta tagliata o garnish a temperatura ambiente per più di due ore.
- Usare contenitori chiusi ed etichettati con data di apertura.

## **Prevenzione contaminazioni crociate**

- Usare coltelli e taglieri separati per frutta, alimenti confezionati e prodotti con allergeni.
- Evitare che utensili o superfici sporche entrino in contatto con alimenti pronti al consumo.
- Pulire e sanificare regolarmente piani di lavoro e attrezzature durante il servizio.
- Non mescolare utensili puliti con quelli già usati.

## **Pulizia e sanificazione**

- Pulire piani di lavoro e attrezzature ogni volta che c'è un momento libero.
- Sanificare quotidianamente macchina del caffè, frullatori, spremiagrumi e superfici.
- Cambiare l'acqua della lavastoviglie ogni 4 ore o quando è visibilmente sporca.
- Utilizzare prodotti detergenti e sanificanti idonei, seguendo le schede tecniche.

## **Gestione allergeni**

- Conoscere la lista degli allergeni presenti in tutti i prodotti serviti al banco.
- Prestare particolare attenzione a richieste specifiche (es. latte senza lattosio, bevande gluten free).
- Evitare contaminazioni: utensili e contenitori per prodotti senza allergeni devono essere sempre separati e puliti.
- Informare il cliente con precisione, mai improvvisare risposte.

## **DETERSIVI IN USO**



D2.3 ( da diluire)

Detergente per superfici della cucina ( quando non sono tanto sporche)

Detergente per vetri.



Suma Extend D3 (pronto all'uso)

Sgrassatore per superfici della cucina (quando è tanto sporco )



Suma Bac D10 ( da diluire)

Disinfettante per superfici.



TASKI JONTEC 300

Detergente lavapavimenti

## **OPTIMAX Rinse**

Brillantante lavaggio piatti in lavastoviglie.

## **OPTIMAX Detergent**

Prodotto per lavare i piatti in lavastoviglie.

## **OPTIMAX Dishwash**

Prodotto per lavare i piatti a mano.

# **Check-list Banco – Controllo Giornaliero**

## **Apertura Banco**

- Preparare 1 caffè di prova e assaggiarlo
- Regolare macinatura del caffè
- Preparare 1 caraffa di caffè americano
- Controllare e caricare la frutta fresca
- Preparare crema al caffè o cioccolata calda
- Tagliare arance/limoni e caricare olive
- Controllare scadenze linea bar
- Caricare ghiaccio nei contenitori
- Verificare prodotti e garnish per smoothies/estratti
- Controllare che tutte le spugne siano pulite
- Sanificare piani di lavoro e attrezzature

## **Cambio Turno Banco**

- Pulire acciai dei frighi e macchina del caffè
- Pulire lavastoviglie e zona lavaggio / cambiare acqua
- Preparare banco per i cocktail (riporre i dolci)
- Pulire bancone nelle zone di preparazione
- Caricare zucchero e salviette al banco
- Caricare cannucce e stuzzicadenti
- Cambiare sacchi immondizia e smaltire i rifiuti
- Segnalare eventuali mancanze o preparazioni al collega subentrante

## **Chiusura Banco**

- Pulire acciai frighi e macchina del caffè
- Lavare i gruppi macchina caffè con prodotto e fare sali nelle doccette
- Lucidare la macchina del caffè
- Fare carico frigoriferi (bibite, latte, birre, acqua)
- Fare carico caffetteria e prodotti per take away
- Pulire lavastoviglie e zona lavaggio / cambiare acqua
- Pulire a fondo tutte le attrezzature usate (frullatori, spremiagrumi, blender)
- Pulire bancone e piani di preparazione
- Caricare zucchero e salviette al banco
- Caricare cannucce e stuzzicadenti
- Cambiare sacchi immondizia e smaltire correttamente i rifiuti
- Fare azzeramento fiscale e compilare foglio chiusura cassa
- Spegnere musica, tablet Spotify e climatizzazione
- Controllare che il banco sia in ordine e pronto per il giorno successivo
- Spegnere luci e chiudere il locale con i colleghi

## PROCEDURA CONTROLLO SANITARIO

I controlli sanitari hanno uno scopo preventivo. Essi servono per verificare che le imprese abbiano messo in atto tutte le procedure necessarie per tutelare la salute dei consumatori.

### **VENGONO VERIFICATI:**

#### **1. Presenza del manuale (HACCP) di autocontrollo aggiornato e correttamente compilato;**

- E' NECESSARIO CHE:
  - TUTTI SAPPIANO DOVE E' IL MANUALE HACCP;
  - COMPILEARE GIORNALMENTE LE TEMPERATURE DEI FRIGHI E SEGNALARE AL RESPONSABILE EVENTUALI SCOSTAMENTI IMPORTANTI

#### **2. Attestati corsi HACCP (vengono fatte anche domande per verificare la reale formazione);**

NEL MANUALE HACCP DEVONO ESSERCI GLI ATTESTATI DEI CORSI HACCP DI TUTTI I RAGAZZI.

#### **3. Requisiti documentali e di autorizzazione (SCIA, autorizzazioni varie, manuale HACCP) → Devono essere tenute copie delle autorizzazioni (SCIA inizio attività, autorizzazione delle dogane, plateatico, inseagna, musica). Tutti devono sapere dove sono le autorizzazioni**

#### **4. Situazione del locale**

- Pulizia dei locali ed ordine → Superfici pulite (anche i muri), spogliatoio con armadietti a doppio scomparto sporco pulito e senza presenza di materiale non inerente, pavimenti spazzati, presenza di carta e sapone mani nei lavelli (anche del personale)
- Buona conservazione/lavorazione degli alimenti → Conservazione in vaschette chiuse e pulite. Uso corretto dei frighi, i prodotti devono essere conservati alla temperatura corretta. Es. salsa aperta non può stare fuori frigo, il latte non può stare in un frigo a 10 gradi.
- Assenza di roditori ed insetti → In tutti i locali siamo seguiti dall'azienda di disinfezione, sono presenti trappole e vengono fatti i controlli periodici.
- Requisiti strutturali → Tutte le superfici di cucina, banco e zona lavaggio devono essere lavabili, spogliatoio con armadietti a doppio scomparto sporco pulito, servizi igienici con sapone e carta sempre presenti, grandezze/altezze, rapporti aero-illuminanti
- Corretta etichettatura degli alimenti → Tutti gli alimenti devono avere: DENOMINAZIONE DEL PRODOTTO, DATA DI PREPARAZIONE ,DATA DI SCADENZA
- Igiene e requisiti delle attrezzature di lavoro → Le attrezzature devono essere pulite e igienizzate senza residui
- Corretta gestione dei MOCA (Materiali ed Oggetti a Contatto con gli Alimenti) → Solo vaschette con simbolo della forchetta e del coltello, che indicano che possono andare a contatto con gli alimenti
- Misurazione parametri chimico-fisici (temperatura, umidità, pH) (**meno frequenti**)
- Prelievo di campioni per ricerca salubrità (patogeni, tossine, additivi vietati, fecali, corpi estranei, indicatori metalli pesanti) (**meno frequenti**)

Al termine dell'ispezione, l'Autorità competente redige una relazione di cui rilascia una copia al titolare, solitamente in caso di difformità rilevate.

## **LE DOMANDE PIU' FREQUENTI CHE GLI ISPETTORI FANNO:**

- **come si sanifica una superficie?**

Con Detersione e Disinfezione.

Le operazioni di detersione e disinfezione vanno eseguite separatamente.

Le operazioni di pulizia devono iniziare subito dopo la fine delle lavorazioni per evitare

l'essiccamiento di residui sulle superfici, prima si tolgoni i residui più grossolani e si fa un primo risciacquo con acqua calda per eliminare i residui più solubili, poi detersione con prodotto apposito, poi disinfezione con prodotto a base alcolica.

- **come viene affrontata una non conformità in fase di ricevimento merci?**

- ROTTURA DI UN IMBALLO durante il ricevimento o la consegna di un prodotto
- MANCATO FUNZIONAMENTO di un frigorifero durante la nott
- PRESENZA DI PRODOTTI SCADUTI
- PRESENZA DI INFESTANTI
- ESITI DI ANALISI SU ALIMENTI E/O AMBIENTE NON SODDISFACENTI

Queste e altre situazioni che si possono verificare quotidianamente devono essere evidenziate e risolte. Il DDT deve corrispondere alla merce consegnata; in caso di non conformità, si deve respingere la merce o isolargla, correttamente identificata, in attesa di decisione. La merce andrà resa al fornitore, smaltita o Accettata dopo aver chiarito la situazione col fornitore. LA NON CONFORMITÀ (NC) va annotata allegando eventualmente copia del DDT e descrivendo le decisioni prese.

- **come viene gestita la presenza di un cliente affetto da intolleranze e/o allergie?**

È necessario conoscere bene la lista degli allergeni, che ogni cliente può trovare all'interno del QR code del menu e il personale deve essere adeguatamente formato sugli ingredienti utilizzati e pulire i taglieri, indossare guanti, applicare tutte le misure per evitare la contaminazione incrociata.

## COSA FARE QUANDO ARRIVA UN CONTROLLO

Chiamare subito il responsabile presente in turno, **SOLO** il responsabile parla con gli ispettori.

Il responsabile deve chiamare subito IL RESPONSABILE DEL LOCALE che arriverà al locale appena possibile.

Nel frattempo, mostrare agli ispettori il manuale HACCP ma prima TUTTI DEVONO ESSERE IN ALLERTA E AIUTARE A SVOLGERE I SEGUENTI COMPITI:

- verificare se le schede haccp sono state compilate correttamente: attenzione alla “compilazione delle schede a posteriori” (es. schede di febbraio compilate per 31 giorni, ecc...);  
Nel caso non siano aggiornate, aggiornare prima di darle all’ispettore.
- verificare l’avvenuta pulizia e disinfezione di ambienti e attrezzature, SE NON È STATO FATTO FATELO PRIMA CHE GLI ISPETTORI PASSINO PER QUELL’AMBIENTE O COMUNQUE SE VI BECCANO DITE CHE STATE EFFETTUANDO **LA PULIZIA PERIODICA**;
- Verificare che nei bagni **DIPENDENTI** vi sia carta e sapone e cestino con pedale, il sapone deve essere con disinfettante
- Verificare che lo spogliatoio sia in ordine e gli armadietti non contengano merci ma solo vestiti, SE CONTENGONO COSE STRANE , BUTTATELE NEL CESTINO , POI IN CASO LE RECUPERATE  
**Dove gli armadietti non sono divisi per sporco e pulito e siccome ci sono più armadietti è necessario saper rispondere che in un armadietto ci sono gli indumenti puliti e in un altro quelli sporchi poiché a lavoro si DEVE arrivare con un cambio pulito o borghese. Saper rispondere per esempio che a ogni cambio turno gli armadietti vengono igienizzati se fosse.**
- Verificare che tutte le vaschette abbiamo nome, data e scadenza, nel caso SCRIVETELE
- **CHIUDERE I COPERTINI DEI CESTINI!!!!**
- verificare il corretto funzionamento delle attrezzature ed in particolare delle dotazioni frigorifere (frigo, congelatori, celle), NEL CASO LE TEMPERATURE SIANO ALTE SPOSTARE GLI ALIMENTI DEPERIBILI SUBITO SENZA FARVI VEDERE;
- ripassare le 3 risposte sopra per possibili domande degli ispettori ASL
- SEGUIRE IL BUON SENSO E SE NON SIETE 100% SICURI NON APRITE BOCCA!

### Come termina l’ispezione?

Al termine dell’ispezione, l’Autorità competente redige una relazione di cui rilascia una copia al titolare, solitamente in caso di difformità rilevate. Nella relazione troviamo la descrizione degli obiettivi dei controlli ufficiali, i metodi applicati per il controllo, i relativi risultati e l’elenco degli interventi da attuare.

#### Cosa contiene il verbale

Bisogna sapere che possono essere inserite dichiarazioni spontanee da parte del titolare dell’azienda o delegati, in merito ad eventuali comportamenti illegittimi da parte degli ispettori.

L’ASL AL PRIMO CONTROLLO NON DA SOLITAMENTE LA MULTA A MENO CHE NON TROVI COSE GRAVI, TORNERÀ DOPO 30 GIORNI PER VERIFICARE CHE EVENTUALI DIFFORMITÀ SIANO STATE CORRETTE.