

# CONSULTORÍA Y ASESORAMIENTO

## *Formando a profesionales del café*



### REQUISITOS

- ✓ Dirigido a nuevas aperturas y establecimientos que quieran darle un giro al local.
- ✓ Cada bloque se puede contratar por separado o todos juntos.

### DESCRIPCIÓN:

**La propuesta de consultoría consta de 5 partes que se pueden contratar por separado o todas juntas:**

Puesta en marcha del negocio  
Maquinaria, distribución y workflow  
El menú de café, té y otras bebidas  
Formación  
Training de empresa



## PUESTA EN MARCHA DEL NEGOCIO

Esta etapa solo es necesaria para aquellos establecimientos que todavía estén en la fase de "modelo de negocio" y/o "idea de negocio". Será la primera etapa por la que empezar.

### 1. La localización

- Elección de local
- ¿Qué necesitas?
- Idea de negocio versus Modelo de negocio
- Grande o pequeño
- Caer y levantarse
- Los pequeños detalles
- Licencias, normativas y otros
- Expertos... ¿para qué?
- ¡Como tengamos que sanear!

### 2. El negocio

- Nociones básicas
- Los primeros días
- El gran olvidado, el servicio
- Flujo de trabajo, eficiencia y percepción
- Yo el político
- Otro tipo de ventas
- Fidelización
- Proveedores y repartidores
- Cámaras grabando
- ¡A más mesas mejor!
- La zona cero
- Los hábitos no hacen al monje

### 3. El equipo

- La contratación
- Escuchar y entender
- Estrategia de continuidad

### 4. La cultura

- ¿Rapidez o calidad?
- Vive y deja vivir
- Respeto por encima de todo
- ¿Qué pasa con la competencia?
- ¿Asertivo o agresivo?
- La fábula del leñador
- Un WhatsApp no resuelve las quejas
- Familia y amigos
- Redes sociales
- Y ahora ¡el marketing!
- El cansino de los churros
- ¡Diviértete!

### 5. Los números

- El producto, margen y beneficio
- Entendiendo los márgenes
- El punto de equilibrio
- El agujero en el bolsillo
- Esfuerzo, impacto y toma de decisiones



## MAQUINARIA, DISTRIBUCIÓN Y WORKFLOW

---

- Ayuda en la elección de la maquinaria y accesorios adecuada y más acordes con la idea de negocio y el presupuesto.
- Distribución de todos los elementos que componen el mostrador/s de atención al público.
- Diseño del workflow del personal dentro de la barra para reducir al mínimo la contratación, pero a su vez dar espacio para que puedan trabajar más personas en los momentos y días de mayor afluencia.

## EL MENÚ DE CAFÉ, TÉ Y OTRAS BEBIDAS

---

Creación de recetas (escandallo) y diseño de las bebidas que componen el menú en sintonía con el alma del establecimiento.

- Diseño del menú de café con y sin leche o bebidas vegetales
- Diseño del menú de té e infusiones
- Diseño del menú de superfoods (matcha latte, beetroot latte, chai latte, turmeric latte)
- Diseño del menú de verano (rapés, cold brew, iced coffees, iced latte)
- Diseño del menú de invierno (salt caramel latte, pumpkin spiced latte, crème brûlée latte)

## FORMACIÓN

---

La formación está dividida en dos etapas, la formación de la gerencia y la formación del personal.

### GERENCIA \*

12 días de formación de 4 horas cada día acerca de:

- Café desde la semilla a la taza, barista, tueste, diferentes métodos de elaboración, cata de café, etc..
- Elaboración de las recetas según escandallos
- Introducción al mundo del té
- Atención al cliente
- Seguridad e higiene

### PERSONAL \*\*

4 días de formación, 4 horas cada día

- Formación básica de café, limpieza y mantenimiento del equipamiento
- Latte art
- Filtrados
- Recetas

\*Esta formación comprende los niveles Barista Básico y Barista Intermedio de SCA, Specialty Coffee Association, por lo que si se desea se pueden realizar los exámenes de SCA para la obtención del certificado. Este certificado lleva un coste extra de 100€ por persona y nivel.

\*\* Esta formación comprende el nivel Barista Básico de SCA, por lo que si se desea se pueden realizar los exámenes de SCA para la obtención del certificado. Este certificado lleva un coste extra de 100€ por persona.



## TRAINING DE EMPRESA

En esta última etapa, que va de la mano de la formación, ensayaremos y simularemos con el personal varios servicios de trabajo, abordaremos los temas y retos de los primeros días del negocio, tales como:

- El servicio
- Flujo de trabajo, eficiencia y percepción
- La comanda\*
- El up selling y cross selling
- La fidelización del cliente
- El trato a proveedores y repartidores
- El protagonista y actores de reparto - El café y todo lo que gira entorno
- ¿Por qué tardas tanto? - La leche
- El detalle a cuidar - El agua\*
- La personalización de los clásicos - La necesidad de saber la receta original de las bebidas clásicas y como se han adaptado al establecimiento
- Conocimiento - Producto - Equipamiento\*
- Caliente y sin espuma\*
- Haz de la queja tu virtud
- Ensayo de trabajo con simulación de pedidos, cronometrando la velocidad de servicio, minimizando los errores, con el personal rotando por los diferentes puestos; ¿quién es bueno en que puesto?
- Valores y política empresarial\*
- Sistemas eficientes de cajas registradoras\*
- Protocolos\*:
  - Apertura, cambio de turno y cierre
  - Baños
  - Quejas y devoluciones
  - Alarma
  - Policía
  - Ambulancia
  - Seguro de responsabilidad civil
  - Servicios de urgencia: agua, desatascos, electricidad, maquinaria, etc..
  - Customer card
  - Ventas
  - Comunicación
  - Incidencias
  - Código de etiqueta del personal
  - Alérgenos
  - Recetarios
  - Limpieza
  - Recepción de género
  - Almacenamiento género

\*Solo gerencia

