|  |  |
| --- | --- |
| **Знает** | **Умеет** |
| Десерты | |
| 1 Описание (что, из чего)  2 Преимущества (какой, чем отличается от..)  3 Сочетания (напитки, допы) | 1 Рассказать (эффективная презентация)  2 Подобрать (в зав. от потребностей)  3 Подать (стандарты СВ) |
| Напитки | |
| 1 Рецептуру, технологию (что, сколько, как)  2 Преимущества (какой, чем отличается от..)  3 Сочетания (десерты, допы) | 1 Рассказать (эффективная презентация)  2 Подобрать (в зав. от потребностей)  3 Приготовить (стандарты СВ) |
| Кофе в зернах | |
| 1 Раздел «Теория кофе» (!)  2 Описание (регион, обработка, обжар, вкусовой профиль)  3 Преимущества (какой, чем отличается от..)  4 Лучшие способы заваривания (в зав. от сорта)  5 Степени помола (в зав. от способа заваривания)  6 Правила хранения (сроки, условия) | 1 Рассказать (эффективная презентация)  2 Подобрать (в зав. от потребностей)  3 Правильно работать с кофемолкой (степень помола, ароматизированные сорта в соответствующей кофемолке) |
| Сопутствующие товары | |
| 1 Весь ассортимент на текущий момент  2 Преимущества (какой, чем отличается от..)  3 Принцип работы (фр-прессы, гейзеры) | 1 Рассказать (эффективная презентация)  2 Подобрать (в зав. от потребностей) |
| Общение и Продажи | |
| 1 Стандарты общения СВ (улыбка, приветствие, предложение..)  2 Методы(варианты) установления контакта (вопрос, шутка, просьба..)  3 Типы вопросов (открытые, закрытые, альтернативные)  4 Типы покупателей (дружелюбный, сомневающийся, агрессивный..)  5 Схему эффективной презентации + методы усиления | 1 Установить контакт  2 Активно слушать  3 Выявить потребности  4 Предлагать  5 Поднять настроение гостю  6 Проявить заботу о госте  7 Устанавливать долгосрочные отношения с гостем 8 Применять свои знания о продажах  9 Работать с возражениями |
| Бариста | |
| 1. 4 ПИЭ  2. Понятие экстракции и понятие идеальной экстракции кофе  3. Особенности строения мэ и основы техники безопасности при работе  4. История машины эспрессо  5. Принципы работы с молоком | 1. Приготовить эспрессо в соответствии с 4 ПИЭ  2. Оценивать свой эспрессо по 4 ПИЭ  3. Работать на мэ, соблюдая правила и технику безопасности  4. Осознанно взбивать молочную пену и готовить напитки с молочной пеной. |
| Чистота | |
| 1. поддерживать чистоту в течение дня и после закрытия: оборудование, рабочая стойка, зал | 1. поддерживать чистоту в течение дня и после закрытия: оборудование, рабочая стойка, зал |
| Работа на кассе | |
| 1. Грамотно и корректно работать на кассе с денежными средствами | 1. Грамотно и корректно работать на кассе с денежными средствами. |