|  |  |
| --- | --- |
| **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 момент2 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 контакт2 Активно слушать3 Выявить потребности4 Предлагать5 Поднять настроение гостю6 Проявить заботу о госте7 Устанавливать долгосрочные отношения с гостем 8 Применять свои знания о продажах 9 Работать с возражениями |
| Бариста |
| 1. 4 ПИЭ2. Понятие экстракции и понятие идеальной экстракции кофе3. Особенности строения мэ и основы техники безопасности при работе4. История машины эспрессо5. Принципы работы с молоком | 1. Приготовить эспрессо в соответствии с 4 ПИЭ2. Оценивать свой эспрессо по 4 ПИЭ3. Работать на мэ, соблюдая правила и технику безопасности4. 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. |