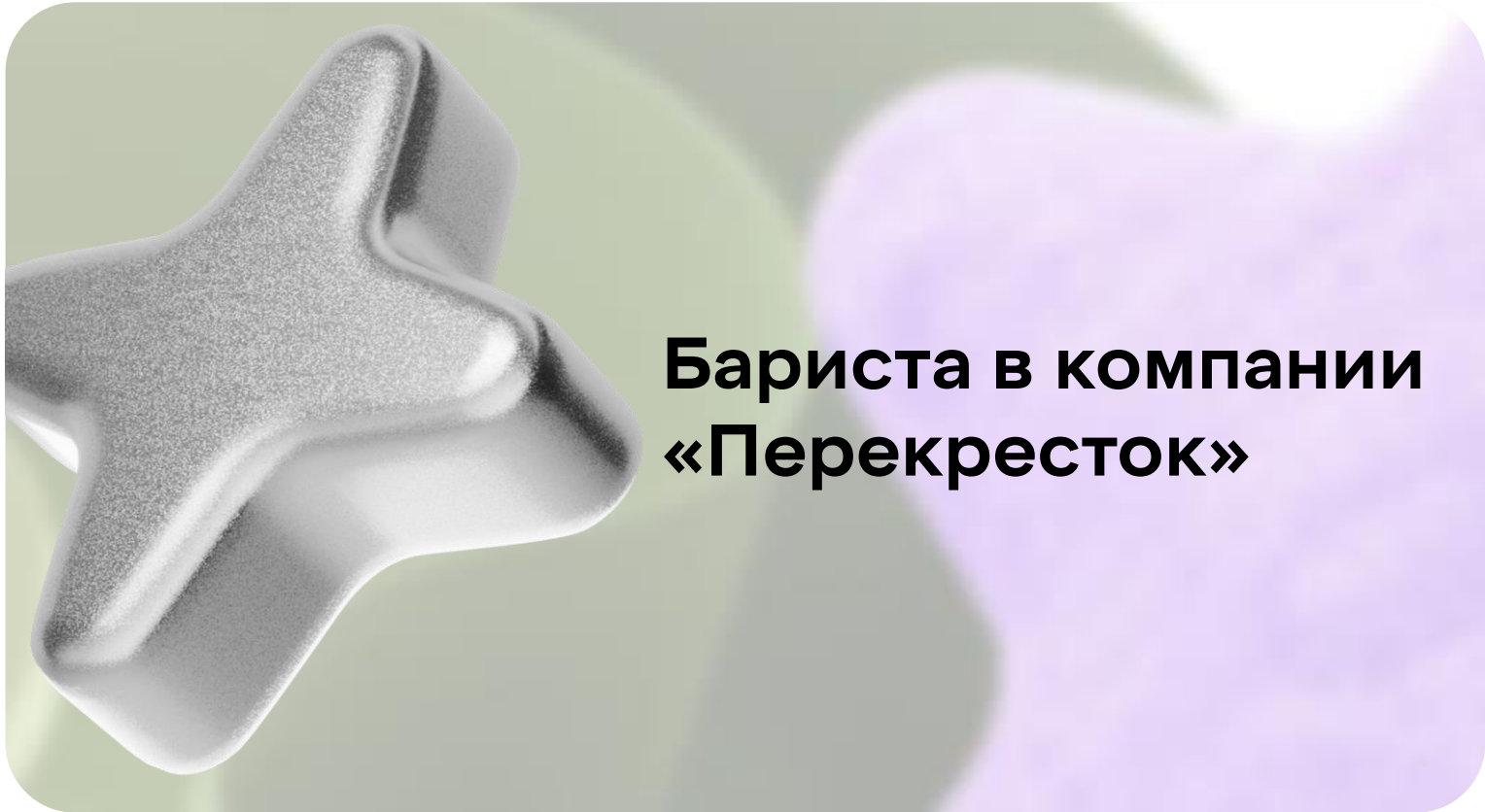




Бариста в компании «Перекресток»

Рады приветствовать тебя!

Ты присоединяешься к точке кофе-корнера. Ниже – всё, что тебе нужно знать, чтобы чувствовать себя уверенно в зоне кафе.

Кто поможет тебе разобраться

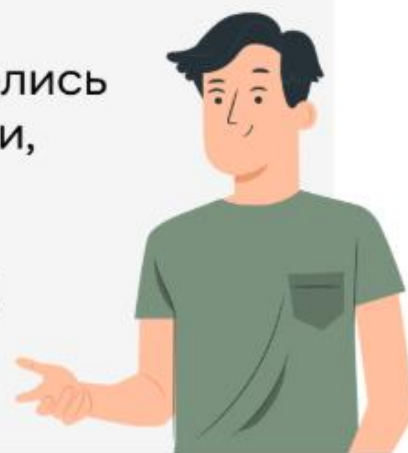
Ты можешь обратиться за поддержкой к:

Менеджеру кафе (МК) – это основное лицо по всем вопросам. Именно с ним ты будешь обсуждать процессы, задавать вопросы и получать пояснения.

Директору магазина (ДМ) или **Лидеру торгового зала (ЛТЗ)** – если Менеджера кафе нет на месте.



Задавай вопросы и делись
своими впечатлениями,
чтобы максимально
эффективно освоить
необходимые навыки!



Что такое кафе Select в Перекрестке?

Кафе Select - это современное городское кафе, которое состоит из нескольких модулей:

Кофе-корнер

Это зона приготовления кофе

Пристенок с готовой едой (ГЕ)

Витрина покупателя с готовой едой в индивидуальных упаковках: салаты, супы, закуски и основные блюда.

Модуль «Много Лосося»

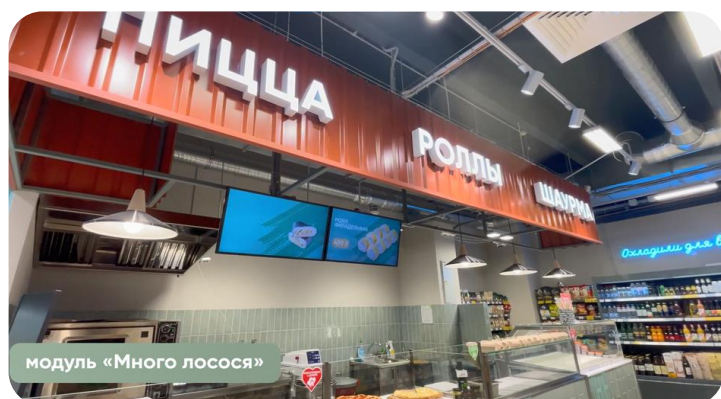
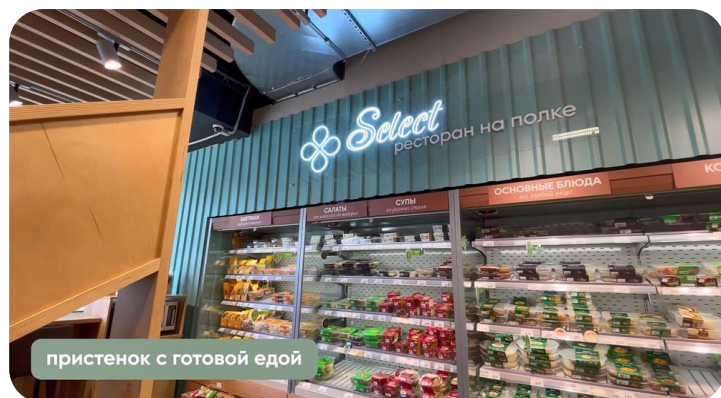
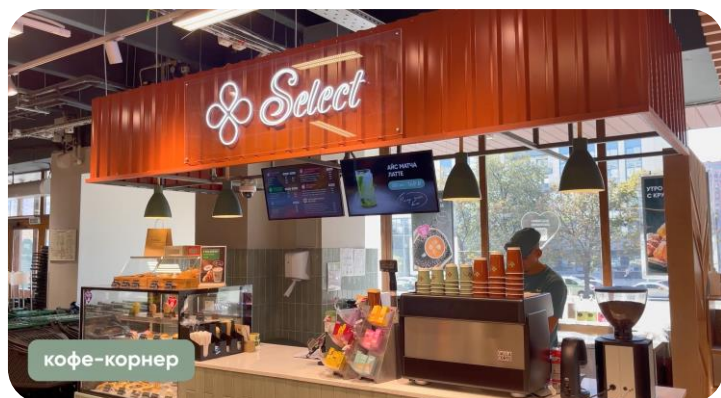
Зона, в которой представлена свежая еда от партнёра Много Лосося: пицца, роллы, шаурма, приготовленные «из-под ножа» специально в модуле внутри магазина.

Зона посадки

Комфортная зона для гостей. Здесь расположена микроволновая печь для разогрева еды. Это место, где можно быстро и приятно перекусить.

В итоге кафе Select – это удобное, качественное и доступное решение для тех, кто ценит вкус и скорость.

Первое кафе Select было открыто в июне 2024 года в обновлённом супермаркете Перекрёсток на Волгоградском проспекте, задавая новый стандарт удобства и качества питания в ритейле.



Что тебе предстоит делать

1. Приготовление напитков

Ты будешь помогать в приготовлении базовых напитков. Сперва рассмотрим наше кофейное оборудование:



1) Кофемашина. В наших кафе ты можешь встретить две модели кофемашин разных марок: Dalla Corte XT/ EVO2 или T&Z KT3. Принцип приготовления у этих кофемашин один, основное отличие это интерфейс.

2) Кофемолка. Так же представлены две модели: Dalla Corte DC One и Mazzer Super Jolly V up.

3) Автоматический темпер. Данное устройство обеспечивает стабильную силу нажатия на кофейную таблетку при темперовке кофе.

4) Кофейные весы – специализированные весы для приготовления кофе. Они позволяют контролировать каждый грамм кофе и миллилитр воды, обеспечивая стабильность и повторяемость результата.

5) Автоматический очиститель холдера. Устройство для быстрой очистки корзины холдера от остатков кофейного жмыха.

Меню напитков в наших кафе делится на 5 разделов:

- 1) Классика
- 2) Авторские
- 3) Не кофе
- 4) Спортивные напитки
- 5) Детское

Напитки в наших кафе представлены в трёх объёмах:

S - 200 мл

M - 400 мл

L – 550 мл



Часть напитков представлены только в одном объёме. За полной информацией обращайся к Менеджеру кафе.

Давай рассмотрим процесс приготовления самых популярных напитков:

Эспрессо

Эспрессо – это крепкий, концентрированный кофейный напиток, приготовленный путем быстрого прохождения горячей воды под давлением через слой молотого кофе.



Как приготовить эспрессо – пошагово:

- 1 Возьми двойной холдер
- 2 Засыпь в холдер 18 гр кофе
- 3 Сформируй кофейную таблетку в холдере в автоматическом темпере
- 4 Вставить холдер в машину, нажми на кнопку двойного эспрессо
- 5 Дождись приготовления. Время должно быть 25 сек (± 3 сек).

Американо 200/400/550 мл

Американо – это напиток на основе эспрессо с добавлением горячей воды.



Как приготовить Американо – пошагово:

- 1 Возьми стакан для горячих напитков 200/400/550 мл
- 2 В стакан налей норму горячей воды, ниже отметки на 1-2 см.
- 3 Приготовь две/четыре/пять шотов эспрессо
- 4 Дождись приготовления
- 5 Влей норму эспрессо в стакан

Капучино 200/400/550 мл

Капучино — классический кофейный напиток с взбитым молоком. Поверхность капучино должна быть глянцевая и без пузырей.



Как приготовить Капучино – пошагово:

- 1 Возьми стакан для горячих напитков 200/400/550 мл
- 2 Приготовь норму эспresso 2/3/4 шота и влей на дно стакана.
- 3 В питчер объемом 350-400/550-600 мл налей молоко по носик
- 4 Взбей молоко при помощи параотвода. Объем молока должен увеличиться на 1 см,. Температура молока должна быть горячей, но не обжигающей. Однородное и эластичное молоко без пузырей.
- 5 Влей взбитое молоко в стакан с эспresso.

Латте 200/400/550 мл

Латте — кофейный напиток, в котором преобладает молоко, а вкус кофе ощущается лишь как лёгкий оттенок. Поверхность латте должна быть глянцевая и без пузырей.



Как приготовить Латте – пошагово:

- 1 Возьми стакан для горячих напитков 200/400/550 мл
- 2 Приготовь норму эспresso 2/3/3 шота в питчер объемом 150 мл.
- 3 В питчер объемом 350-400/550-600 мл налей молоко по носик
- 4 Взбей молоко при помощи параотвода. Объем молока должен увеличиться на 0,5 см. Температура молока должна быть горячей, но не обжигающей. Однородное и эластичное молоко без пузырей.
- 5 Взбитое молоко влей по стенке стакана, сверху на молоко влей норму эспresso.

Флэт Уайт 200 мл

Флэт Уайт — самый кофейный молочный напиток. В основе двойной эспresso и относительно немного молока.



Как приготовить Флэт Уайт – пошагово:

- 1 Возьми стакан для горячих напитков 200 мл
- 2 Приготовь 2 шота эспresso и влей на дно стакана.
- 3 В питчер объемом 350-400 мл налей молоко по носик
- 4 Взбей молоко при помощи параотвода. Объем молока должен увеличиться на 0,5 см. Температура молока должна быть горячей, но не обжигающей. Однородное и эластичное молоко без пузырей.
- 5 Влей взбитое молоко в стакан с эспresso.

Раф кофе 200/400/550 мл

Раф—это сливочный напиток. Готовится на основе эспresso, с добавлением сухого микс-соуса или сиропа, молока и сливок. Все виды Раф кофе готовятся одинаково.



Как приготовить Раф – пошагово:

- 1 Возьми питчер объёмом 350-400/550-600 мл
- 2 В питчер добавь 50% молока, 50% сливок жирностью 10%, 2 или 3 шота эспresso и сироп/сухой микс соус .
- 3 Взбей напиток при помощи параотвода. Объём взбитого напитка должен увеличиться на 0.5 см. Температура должна быть горячей, но не обжигающей.
- 4 Перелей получившийся напиток в стакан для горячих напитков 200/400/550 мл.



Все процессы приготовления проходят под контролем Менеджера кафе. По любым вопросам – обращайся к нему.

Для приготовления напитков мы используем следующие ингредиенты:



Зерно – Poetti imperio

Молоко – Parmalat 3,5% / Ekoniva 3,2%



Сливки 10% – Ekoniva / Молочный знак



Альтернативное молоко – Planto



Обратись к Менеджеру кафе за сырьем, если чего-то не хватает в контуре кафе.

2. Обслуживание покупателей, приём заказа и алгоритм обслуживания

Будь доброжелательным – это помогает создавать комфортную атмосферу в зоне кафе. Приветливый контакт с людьми – часть общего впечатления от точки. Если клиент задаёт вопрос – можно вежливо предложить помощь или сообщить, что свяжешься с Менеджером кафе для уточнения.

Алгоритм приёма заказа

1. Поздоровайся

Первым обратись к клиенту.

Поприветствуй клиента с предложением кофе: «Добро пожаловать в кафе Select! Попробуйте... (напиток – новинку)».

Разговаривая с клиентом, стой к нему лицом.

2. Предложи клиенту помощь

Помоги в выборе товара, при необходимости задай уточняющие вопросы.

Если клиент нуждается в дополнительной помощи, не оставь его без внимания.

Если клиент сам готов сделать заказ – не перебивай, выслушай до конца.

3. Рекомендуй товар

Предлагай ГЕ, используя фразу: «В нашем кафе большой выбор готовых блюд – вы можете выбрать вкусное блюдо в холодильнике, подходящее вашим предпочтениям».

Отметь большой объём напитка, предложи сироп или альтернативное молоко.

4. Уточни здесь или с собой

Повтори заказ если в заказе много деталей. Передай информацию сотруднику кафе для проведения оплаты заказа и приступи к приготовлению.

5. Приготовь и отдай заказ

Приготовь, собери и отдай заказ клиенту, соблюдая правильную последовательность – собери десерт/холодный напиток, разогрей перекус, приготовь горячий напиток, пока разогревается перекус. Не забудь проверить заказ прежде, чем отдать его клиенту.

6. Заверши обслуживание

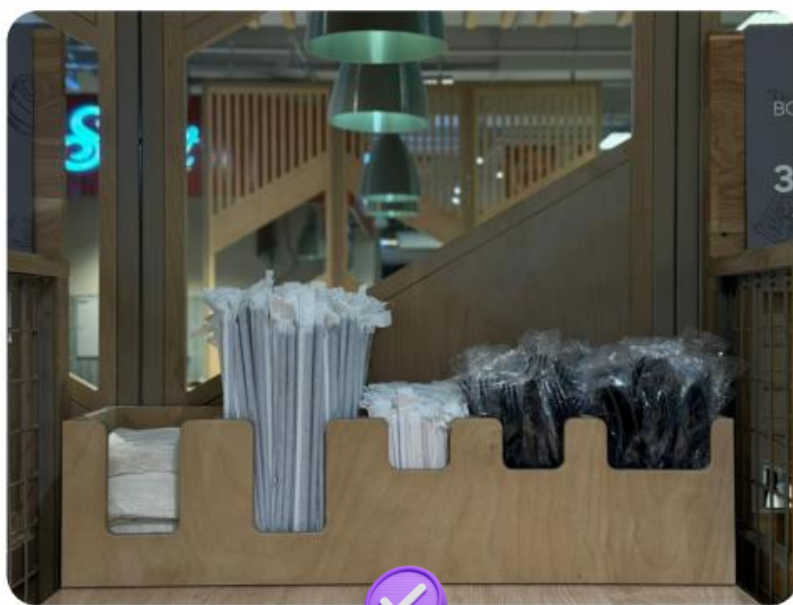
Покажи клиенту, где находится станция самообслуживания и приборы. Попрощайся с клиентом доброжелательно, поблагодари и пригласи к нам снова.

3. Работа с готовой едой (ГЕ)

- Полностью наполняй витрину готовой едой по плануграмме – актуальную схему можно получить у Менеджера кафе.
- Следи за сроками годности: регулярно проверяй маркировку и проводи ротацию – продукцию с более коротким сроком годности выставляй ближе к клиенту.
- Если находишь просроченный продукт – сразу сними его с витрины и сообщи Менеджеру кафе.
- Устанавливай ценники, чтобы цены соответствовали текущему дню.
- Используй топперы и акционные материалы для оформления пристенка

4. Пополнение расходников

- Контролируй наличие:
 - салфеток;
 - одноразовых приборов;
 - мешалок;
 - трубочек;
 - антисептиков для рук;
- Пополняй их своевременно, чтобы они были всегда доступны.



5. Поддержание чистоты

- Дезинфицируй рабочие поверхности в течение дня.
- Не допускай переполнения мусорных баков.
- Следи за чистотой:
 - перед кофе-корнером;
 - на стойке;
 - у микроволновки и вокруг неё;
 - в зоне посадки (полы, столы, стулья).
- Расставляй мебель аккуратно.

Что важно помнить

Внешний вид

Приходи в:

- черной футболке или рубашке без принтов;
- темных чистых брюках или джинсах без повреждений;
- закрытой удобной обуви без скользкой подошвы.



Обратись к Менеджеру кафе и запроси средства индивидуальной защиты (СИЗ), а именно, сеточку или шапочку и фартук.

Пример униформы



Форма одевается в следующем порядке:

1. Надень сменную обувь
2. Помой руки
3. Убери личные вещи (телефон, ключи и т.п. – хранить в карманах нельзя);
4. Затем надень: головной убор (волосы – под сеточку), футболку
5. После – снова помой руки и обработай антисептиком.



При входе в зону приготовления кофе надень фартук, при выходе сними его.

Важно:

- Не носи украшений.
- Избегай яркого макияжа и дезодорантов с сильным запахом.
- Не перемещайся в рабочей одежде по магазину, не выходи в ней на улицу и не посещай туалет.



Гигиена и чистота

Руки моются:

- перед началом;
- после посещения туалета;
- после еды или курения;
- после контакта с волосами, лицом, мусором, химией;
- при смене задач;
- при загрязнении.

Как мыть руки:

1. Смочи руки водой.
2. Нанеси жидкое мыло.
3. Намыливай 10 секунд, между пальцами, кончики пальцев и большие пальцы.
4. Смой мыло проточной водой.
5. Вытри бумажным полотенцем.
6. Закрой кран локтем.
7. Нанеси антисептик и растирай до высыхания.



Обработка рук антисептиком не отменяет, мытье рук с жидким мылом

Организация рабочей зоны

Не приноси в зону кафе:

- личную посуду;
- сумку;
- сигареты;
- таблетки
- Личные вещи (телефон, кошелек, ингалятор) оставляй в специальной промаркированной емкости с крышкой.
- Еду и напитки употребляй только в отведенных местах.
- В рабочей зоне держи только те расходные материалы, которые нужны на день.

Итог

Теперь ты знаешь, что делать и как действовать.

Что запомнить:

- быть аккуратным,
- следить за чистотой,
- соблюдать порядок,

И всегда обращайся к Менеджеру кафе, если есть вопросы.
Желаем лёгкости в новой роли!

