



Programa de Promoción de Consumo de Café de Colombia



Programa Toma Café

Componente de capacitación para elevar la venta de café preparado en el canal tradicional



Programa Toma Café

Los fondos que han hecho posible las actividades del Programa Toma Café fueron aportados por Casa Luker S.A.; Federación Nacional de Cafeteros en su calidad de administradora del Fondo Nacional del Café; Industria Colombiana de Café, Colcafé S.A.S.; Nestlé de Colombia S.A. y Torrecafé Águila Roja y Cia S.A.

También se contó con el apoyo de: Buencafé Liofilizado de Colombia; Cooperativa de la Costa Caficosta Ltda.; Café Aragonés; Café Brisal Ltda.; Café Devotion S.A.; Café Universal; Café Quindío S.A.S.; Cafexcoop S.A.; D'Origen S.A.S.; Descafécol S.A.S.; Distribuciones Colosal S.A.; Ficas Ltda.; Galavis Giron Lino, Gironés S.A.; Grupo Kallpasapa Ltda.; Industria Cafetera de Nariño Ltda.; Industria de Alimentos la Fragancia Ltda.; Jaime Duque Londoño S.A.S.; Jordávila S.A.; Procafécol S.A.; Quintero Agudelo Mildred; Sercafé S.A.; Super Coffee S.A.S.; Taza de Origen Ltda.; Tecnocafé S.A.; Torrefactora Café Génova Ltda.; Tostadora de Café el Crisol y Vive Café S.A.

Coordinación ejecutiva: Ana María Sierra Restrepo

El diseño pedagógico de esta cartilla fué encargado a:



Concepción pedagógica y coordinación: Julián Zubieta Rodríguez

Diseño y diagramación: David Rodríguez Álvarez

Corrección de estilo: Yamile Becerra Londoño

Tutores: Eduardo Arévalo, Richard Jiménez, Carlos Andrés Mora

Fuentes gráficas: <http://www.flaticon.com/>

Fotografías: Banco imágenes Toma Café™



Maestros Pioneros Toma Café™ - Cartilla del empresario

Todos los derechos reservados ©2016 Fideicomiso Programa de Promoción de Consumo de Café de Colombia

Prohibida su reproducción sin autorización escrita de los titulares del *copyright*

Hecho el depósito legal

Impreso en Colombia

Primera edición, 1000 ejemplares

ISBN: 978-958-8853-18-5

Este material se produce con fines estrictamente educativos y es para uso exclusivo del Programa de Promoción de Consumo de Café de Colombia Toma Café™ y sus miembros activos. Bajo las sanciones establecidas en las leyes, está rigurosamente prohibida la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o procedimiento sin el permiso escrito de los titulares del *copyright*.

El modelo 'corazón de la venta fiel' fue diseñado por Ana María Sierra, inspirado en McKinsey y Multon.

El estudio "Oportunidades para Elevar la Venta de Café Preparado en el Canal Tradicional" contratado por el Programa de Promoción de Consumo Toma Café para estimular la innovación, con cuyos hallazgos se trabajó para diseñar esta cartilla, fue realizado durante los años 2014 y 2015, por encargo, por parte de la firma de investigación IPSOS. También se contó con la firma Innhaus como facilitador de los talleres de design thinking en los cuales participaron más de 60 ejecutivos de las organizaciones miembros del Programa Toma Café para diseñar el prototipo del modelo pedagógico MAESTROS PIONEROS TOMA CAFÉ. En el programa piloto en el cual se probó el sistema pedagógico trabajaron, también por encargo, la Fundación Manuel Mejía en el componente pedagógico y la firma Retail Marketing en el diseño del material visual para los puntos de venta. El SENA Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos, regional Distrito Capital, apoyó igualmente el trabajo de campo. La dirección y conceptualización general del proyecto fue liderada por Ana María Sierra, coordinadora ejecutiva del Programa Toma Café.

Mayor información:

promocion.cafedecolombia@cafedecolombia.com



Programa de Promoción de Consumo de Café de Colombia



Programa Toma Café

Componente de capacitación para elevar la venta de café preparado en el canal tradicional



APRECIADO EMPRESARIO Y EMPRESARIA,

La cartilla que tiene en sus manos hace parte del sistema pedagógico MAESTROS PIONEROS TOMACAFÉ™, desarrollado por el Programa de Promoción de Consumo de Café de Colombia y la Fundación Manuel Mejía. En él usted encontrará temas como rentabilidad, preparación, higiene, manipulación y mercadeo de las bebidas de café, prácticas de venta, servicio al cliente y exhibición. Al finalizar contará con las herramientas necesarias para elevar las ventas en su negocio y aumentar la relevancia de las bebidas de café en su oferta de productos, incrementando sus ganancias y la competitividad y sostenibilidad de su pequeña o mediana empresa.

Recuerde que el café colombiano ofrece siempre un mágico aroma y sabor que acompaña placenteros momentos de la vida diaria: al inicio del día, aportando energía con el primer café de la mañana; al desayuno, con un cálido café con leche; en la media mañana, con un caliente cappuccino; después del almuerzo, con un revitalizante espresso; en una tarde de sol, con un refrescante café frío, o simplemente un delicioso café campesino en cualquier momento del día para recordar nuestros orígenes. Es así como el café, desde la madrugada hasta el anochecer, es siempre el acompañante perfecto gracias a su capacidad y virtud de calentar el alma y revitalizar la mente.

Estas múltiples ocasiones de consumo y la alta rentabilidad de las bebidas de café, hacen de la venta de café preparado el mejor negocio para elevar sus ventas y la utilidad de su empresa.





CÓMO USAR ESTA CARTILLA

Este es un material de aprendizaje y consulta en el que de la mano de un facilitador y que a través de ejercicios, actividades y lecturas adquirirá las competencias básicas para ser todo un «Maestro pionero Toma Café™» en la preparación, mercadeo y venta proactiva de las más tradicionales bebidas de café colombianas y de novedosas bebidas basadas en café intenso cómo el cappuccino y el café frappé, de acuerdo con las buenas prácticas y las variables establecidas para cada una.

A través de siete unidades temáticas, el contenido que encuentra en esta cartilla le permitirá recorrer el proceso de la experiencia y la venta fiel en la preparación y oferta de café, entender por qué esta es la bebida más rentable para su negocio, conocer una variedad de bebidas que puede preparar basándose en un delicioso café intenso y convertirse así en el empresario más pilo y vendedor de su barrio.

Cada unidad temática está dividida en cuatro momentos:

1. RECONOZCO LO QUE SÉ



ACTIVIDAD

Aquí encontrará una **actividad** que le va a permitir reconocer sus conocimientos previos.

El segundo momento se divide en dos partes:

2. ENRIQUEZCO MIS CONOCIMIENTOS



HERRAMIENTA

Herramienta, en el que encuentra diagramas y textos de fácil lectura con los conceptos fundamentales de la unidad.



DICIENDO Y HACIENDO

Diciendo y haciendo, un espacio en el que conocerá cómo aplicar los conceptos aprendidos y reforzar sus habilidades.

3. APLICO LO APRENDIDO



MATERIAL COMPLEMENTARIO

Presenta **material complementario** que amplía y apoya los contenidos anteriores.

4. REFLEXIONO Y CONCLUYO



REFLEXIONO Y CONCLUYO

Momento de cierre que le permite consignar sus **reflexiones** en torno a cada unidad y de acuerdo con la realidad de su negocio y su barrio.



INTRODUCCIÓN

La estrategia del “Programa Toma Café”, conformado por industriales torrefactores de todo el país y la Federación Nacional de Cafeteros, apunta a dos grandes propósitos: estimular la demanda efectiva y fortalecer la oferta del café en la “última milla” de la cadena productiva. Dentro de esta última línea se enmarca el Estudio “Oportunidades de elevar la venta de café preparado en el canal tradicional” y el sistema pedagógico para empresarios del canal tradicional MAESTROS PIONEROS TOMA CAFÉ, desarrollado a raíz del mismo. Una iniciativa que busca estimular la innovación y elevar la competitividad del café en el canal tradicional mediante el incremento de la venta de café preparado en las tiendas, panaderías y cafeterías de pequeños empresarios.

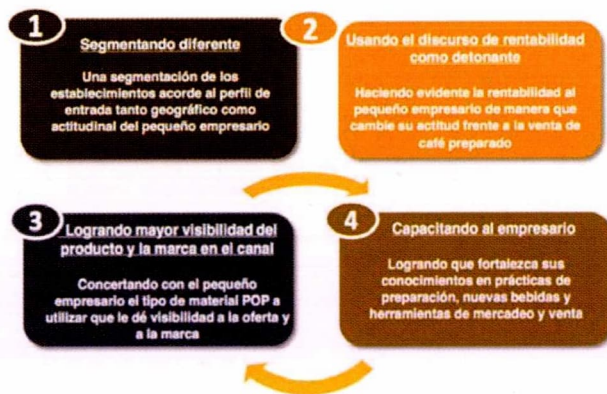
El canal tradicional es el presente y el futuro del consumo interno de café en nuestro país:

Con sus más de 300 mil tiendas, panaderías y cafeterías, el canal tradicional es hoy en día el que comercializa más del 50% del café empacado que llega a los hogares colombianos. En el futuro próximo, la creciente demanda de café preparado fuera del hogar y la alta rentabilidad que las bebidas de café ofrecen al pequeño empresario, representan una clara oportunidad para acelerar la venta e incrementar el consumo. El reto para estos pequeños empresarios es darle visibilidad a su marca de café preferida en su punto de venta y aprender de preparación y servicio para así ofrecer una experiencia memorable que satisfaga al consumidor a la par que mejore sus ventas y su utilidad. El reto de la industria para elevar sus ventas es modificar su modelo actual de toma de pedido y despacho de café empacado hacia un genuino relacionamiento que reconozca y desarrolle los saberes del pequeño empresario para elevar la venta de café preparado, a la par que elevar la visibilidad de la marca de café y la bebida preparada en el punto de venta para detonar el consumo.

La Cartilla del Empresario que hoy tiene en sus manos y el Manual del Facilitador, componen el modelo pedagógico MAESTROS PIONEROS TOMA CAFÉ. Fueron editados por el Programa Toma Café y hacen parte de la estrategia de formación complementaria “El Negocio con Más Cuerda” cuyo objetivo es elevar la productividad y promover un modelo sostenible de venta de café en los canales. Nuestro propósito es promover mejores prácticas de mercadeo, preparación, venta y servicio que permitan llevar del árbol a la taza y al consumidor final, los atributos del café. MAESTROS PIONEROS TOMA CAFÉ es una sencilla herramienta pedagógica que, gracias al trabajo conjunto de la industria y el pequeño empresario, transforma y mejora los procesos de exhibición, preparación y venta de las bebidas de café e impulsa la venta.

A través del programa MAESTROS PIONEROS TOMA CAFÉ, se pudo evidenciar que la estrategia para elevar la venta de café preparado debe centrarse en un genuino relacionamiento con el pequeño empresario para lo cual se necesita hablarles en un lenguaje cercano, respetar sus pre-saberes, e impulsar las buenas prácticas de forma concertada.

La estrategia de aumento de la venta se desarrolla en cuatro grandes pilares que están enmarcados en todo momento dentro de un nuevo modelo de relacionamiento con el pequeño empresario, que valore sus pre saberes y se apalanque en su conocimiento para introducir mejores prácticas: un cambio en los criterios de segmentación, aprovechar la altísima rentabilidad bruta de la bebida para reclutar y fidelizar al empresario, darle visibilidad a la bebida y a la marca en el punto de venta para detonar el consumo; y capacitar al pequeño empresario para elevar la calidad de la bebida y ofrecer una experiencia memorable al consumidor final.



Los puntos 3 y 4 requieren que se implemente una dinámica de seguimiento a los empresarios, que garantice una mejora continua. Dentro de esta dinámica es indispensable incluir el factor reconocimiento como una práctica habitual que ayudará a impulsar el cambio.

Una experiencia memorable de compra y consumo: clave para elevar las ventas y la utilidad de su negocio

El corazón del modelo pedagógico MAESTROS PIONEROS TOMA CAFÉ, reta a la industria y al pequeño empresario del canal a romper el paradigma de pensar que en el canal tradicional sólo se vende café empacado y muestra, de forma clara y sencilla, cómo desarrollar el alto potencial de venta del café preparado en el punto de venta. A través de la investigación previa y en el desarrollo del programa piloto que permitió perfeccionar el material que hoy tiene en sus manos, se pudo evidenciar que la estrategia para elevar la venta de café preparado debe

centrarse en un genuino relacionamiento con el pequeño empresario y respetar sus pre-saberes, e impulsar las buenas prácticas de forma concertada.

Para elevar la venta de café preparado en el canal tradicional, se debe dotar de valor gastronómico la bebida de café, asociar este valor gastronómico estrechamente a la marca y darle alta visibilidad en el punto de venta para así detonar el consumo y ofrecer una experiencia placentera y memorable. Este precepto, que puede resultar elemental en otros canales como las tiendas especializadas de café ó algunos restaurantes y hoteles, no existe en el canal tradicional. Con contadas excepciones, la visibilidad de las bebidas y de las marcas de café en el punto de venta es poca o nula y la experiencia de consumo tiene grandes oportunidades de mejora tanto porque la taza servida no refleja los valores organolépticos de la materia prima café, ni de la marca; como porque el servicio tiene mucho por mejorar.

El reto que se fijó el Programa Toma Café para elevar la venta de la bebida en el canal tradicional fue desarrollar un modelo pedagógico para transferir el valor de la marca al punto de venta, el valor de la materia prima a la taza y el valor de la taza al consumidor final para ofrecer una experiencia de consumo memorable que lleve al consumidor a la recompra y a referir a otros su positiva experiencia, elevando así las ventas.

MAESTROS PIONEROS TOMA CAFÉ ha sido diseñado para apoyar la estrategia presencial de capacitación a pequeños empresarios. Sin embargo, si esta Cartilla ha llegado a sus manos y usted se considera un entusiasta del café, será un valioso medio de consulta que le permitirá profundizar más acerca de nuestro café, su preparación y venta.

Ana María Sierra
Coordinadora Ejecutiva
Programa Toma Café



CONTENIDO

UNIDAD 1	¿CUÁNTO LE GANO AL CAFÉ?	7
UNIDAD 2	EL CORAZÓN DE LA VENTA FIEL	15
UNIDAD 3	EL CAFÉ ES NOBLE CON MI NEGOCIO	27
UNIDAD 4	EL EMPRESARIO PILO VENDE MÁS CAFÉ	35
UNIDAD 5	NEGOCIO ATRACTIVO: CAFÉ DELICIOSO	45
UNIDAD 6	NUEVAS BEBIDAS DE CAFÉ, MÁS RENTABILIDAD	59
UNIDAD 7	EL NEGOCIO CON MÁS CUERDA: VENDER MÁS BEBIDAS DE CAFÉ	73

Con el estudio de esta unidad usted evidenciará la alta rentabilidad que genera en su negocio la venta de bebidas de café. Además, podrá llevar las cuentas claras y al día tanto de sus ventas como de las ganancias de su café. Lo invitamos a que conozca cuánto le gana a su café.



UNIDAD 1

¿CUÁNTO LE GANO AL CAFÉ?



Programa Toma Café



ACTIVIDAD

¿CUÁNTO LE GANO AL CAFÉ?

Empecemos por identificar cuál es la bebida que más vende en su negocio para después conocer su rentabilidad y ganancia. Posteriormente, vamos a compararla con la venta de bebidas de café de la marca que usted utiliza.

Con la colaboración de su tutor, utilice el juego de billetes que acompaña esta carpeta (*material didáctico del kit del tutor*). Serán muy útiles para realizar las cuentas y anotar lo que sucede.

HAGA LAS CUENTAS Y DESCUBRA LOS RESULTADOS

NOMBRE DEL PRODUCTO		
PRECIO DE COMPRA QUÉ PRESENTACIÓN Y CUÁNTO CUESTA		
¿A QUÉ PRECIO VENDE CADA UNIDAD?		
¿CUÁL ES SU VENTA TOTAL?		
MENOS EL COSTO		
¿CUÁNTO LE GANO?		

¿CUÁL ES LA CONCLUSIÓN? ¿A CUÁL LE GANO MÁS?

MI CAFÉ:



ACTIVIDAD

RECETA Y GANANCIA DEL CAFÉ INTENSO

Después de hacer las cuentas e identificar la alta rentabilidad del café preparado, realice el ejercicio con esa forma única de preparar su receta, aquella que hace que sus clientes prefieran su café. Para ello, complete toda la información de la tabla.

INSUMOS	PRESENTACIÓN	¿CUÁNTO ME CUESTA?	¿PARA CUÁNTAS BEBIDAS ME ALCANZA?	¿QUÉ CANTIDAD NECESITO POR CADA BEBIDA?	¿A CUÁNTO ME SALE POR CADA BEBIDA?
ESCRIBA SU MARCA DE CAFÉ					
• AGUA PURA					
• AZÚCAR					
• VASO					
• MEZCLADOR					
•					
•					

PASO A PASO:

DIBUJE SU RECETA:



PRECIO DE VENTA
(¿A CÓMO LO VENDE?)

COSTO UNITARIO
(¿A CUÁNTO ME SALE?)

COSTO UNITARIO:

UTILIDAD BRUTA
(¿CUÁNTO LE GANO?)



ACTIVIDAD

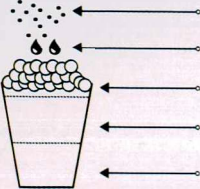
RECETA Y GANANCIA DEL CAPPUCCINO

Después de hacer las cuentas e identificar la alta rentabilidad del café preparado, realice el mismo ejercicio con la forma en la que usted prepara el cappuccino. Para ello, complete toda la información de la tabla.

INSUMOS	PRESENTACIÓN	¿CUÁNTO ME CUESTA?	¿PARA CUÁNTAS BEBIDAS ME ALCANZA?	¿QUÉ CANTIDAD NECESITO POR CADA BEBIDA?	¿A CUÁNTO ME SALE POR CADA BEBIDA?
ESCRIBA SU MARCA DE CAFÉ					
• LECHE					
• ESENCIA DE VAINILLA					
• CANELA					
• AZÚCAR					
• VASO					
• MEZCLADOR					

PASO A PASO:

DIBUJE SU RECETA:



Azúcar al gusto

PRECIO DE VENTA
(¿A CÓMO LO VENDO?)

COSTO UNITARIO
(¿A CUÁNTO ME SALE?)

COSTO UNITARIO:

UTILIDAD BRUTA
(¿CUÁNTO LE GANO?)



ACTIVIDAD

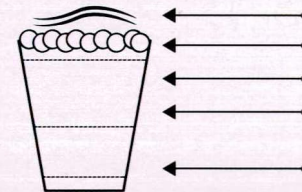
RECETA Y GANANCIA DEL MOCACCINO

Después de hacer las cuentas e identificar la alta rentabilidad del café preparado, realice el mismo ejercicio con la forma en la que usted prepara el mocaccino. Para ello, complete toda la información de la tabla.

INSUMOS	PRESENTACIÓN	¿CUÁNTO ME CUESTA?	¿PARA CUÁNTAS BEBIDAS ME ALCANZA?	¿QUÉ CANTIDAD NECESITO POR CADA BEBIDA?	¿A CUÁNTO ME SALE POR CADA BEBIDA?
ESCRIBA SU MARCA DE CAFÉ					
• LECHE					
• SALSA CHOCOLATE					
• AZÚCAR					
• VASO					
• MEZCLADOR					

PASO A PASO:

DIBUJE SU RECETA:



PRECIO DE VENTA
(¿A COMO LO VENDO?)

COSTO UNITARIO
(¿A CUÁNTO ME SALE?)

COSTO UNITARIO:

UTILIDAD BRUTA
(¿CUÁNTO LE GANO?)



ACTIVIDAD

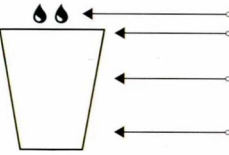
RECETA Y GANANCIA DEL CAFÉ FRAPPÉ

Después de hacer las cuentas e identificar la alta rentabilidad del café preparado, realice el mismo ejercicio con la forma en la que usted prepara el café frappé. Para ello, complete toda la información de la tabla.

INSUMOS	PRESENTACIÓN	¿CUÁNTO ME CUESTA?	¿PARA CUÁNTAS BEBIDAS ME ALCANZA?	¿QUÉ CANTIDAD NECESITO POR CADA BEBIDA?	¿A CUÁNTO ME SALE POR CADA BEBIDA?
ESCRIBA SU MARCA DE CAFÉ					
CHOCOLATE					
AREQUIPE					
AZÚCAR					
VASO					
MEZCLADOR					

PASO A PASO:

DIBUJE SU RECETA:


 Azúcar al gusto

PRECIO DE VENTA
¿A COMO LO VENDO?

COSTO UNITARIO
¿A CUANTO ME SALE?

COSTO UNITARIO:

UTILIDAD BRUTA
¿CUANTO LE GANO?

MATERIAL COMPLEMENTARIO



LA RENTABILIDAD COMPARADA

Usted hizo las cuentas, concluyó dónde están las mayores ganancias y por eso ya sabe que el café es una bebida muy noble que mejora su rentabilidad y hace clientes fieles.

AHORA SU COMPROMISO ES SER NOBLE CON EL CAFÉ Y CON SUS CLIENTES



EJEMPLO

Con una libra de café usted puede preparar de 80 a 100 tazas, es decir, entre 8 y 10 litros de café. Para conocer la venta total de una libra de café preparado es necesario multiplicar el número de tazas que usted prepara con esa libra por el Precio de Venta al Público (PVP) de cada una:

VENTA DE CAFÉ = NÚMERO DE TAZAS DE CAFÉ PREPARADO X PVP

Así, para saber los costos totales por preparación debe tener en cuenta todos los insumos: el café, el agua, el azúcar, los mezcladores y los desechables:

**COSTO TOTAL POR PREPARACIÓN =
CAFÉ + AGUA + AZÚCAR + MEZCLADORES + DESECHABLES**

La utilidad bruta de la venta serán las ganancias que usted obtiene de dicha venta menos los costos directos que resultan de preparar la bebida de café:

$$\% \text{ UTILIDAD BRUTA} = \left\{ \frac{\text{VENTA DE CAFÉ} - \text{COSTOS POR PREPARACIÓN} \times 100}{\text{VENTA TOTAL}} \right\}$$



EXHIBICIÓN, SERVICIO, CALIDAD Y VARIEDAD

Recuerde que el aroma de un café recién preparado es el gancho ideal para que las personas entren a su negocio siguiendo ese maravilloso aroma, por eso, publicite el café que prepara y ubique la cafetera en un lugar visible. Así atraerá más clientes, generará mayores ganancias y tendrá la oportunidad de ampliar la oferta de bebidas de acuerdo con el momento y la hora del día.

EL CONSUMO MODERADO DE CAFÉ Y PREPARADO ADECUADAMENTE PUEDE HACER PARTE DE UN ESTILO DE VIDA SALUDABLE PUES ESTA ES UNA BEBIDA QUE ACTIVA SU CUERPO Y LE AYUDA A:

**MANTENER LA ATENCIÓN
REDUCIR EL CANSANCIO Y LA FATIGA
INCREMENTAR LA AGILIDAD MENTAL
BALANCEAR EL ESTADO DE ÁNIMO**



REFLEXIONO Y CONCLUYO

UNIDAD 1

FINALICEMOS CON UN BREVE REPASO DE ESTA UNIDAD EN LA QUE USTED PUDO EVIDENCIAR QUE:



Su café de marca _____ es la bebida a la que más le gana



No necesariamente las bebidas de más rotación son los que generan mayores ganancias, por eso es importante hacer un análisis para evaluar cuáles son los más rentables para potenciarlos en mi negocio



Para conseguir con otra bebida la misma cantidad de ganancias que obtengo con mi café marca _____ necesitaría vender muchas unidades de este en poco tiempo



En esta unidad identificará el recorrido que hace un cliente al decidir entrar a su negocio para disfrutar de sus productos, sobre todo de sus bebidas de café. En un lenguaje sencillo, se enterará de la importancia y las ventajas que tiene conocer las preferencias de sus clientes, las razones por las que regresan y recomiendan a otros amigos ir a visitarlo.

¡Lo invitamos a empezar a vivir en el corazón de la venta fiel Toma Café™!



UNIDAD 2

EL CORAZÓN DE LA VENTA FIEL Toma Café™



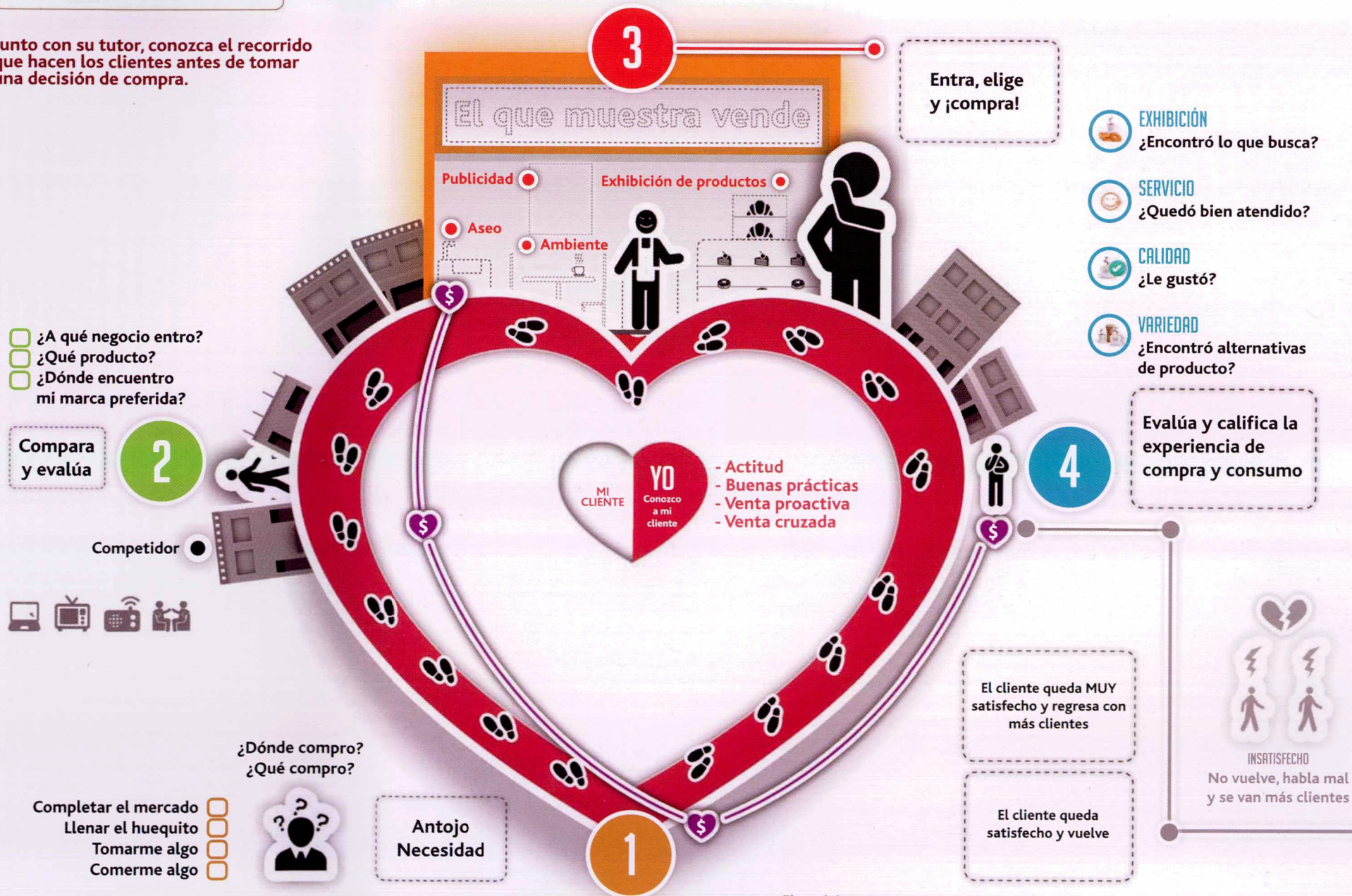
Programa Toma Café



HERRAMIENTA

CORAZÓN DE LA VENTA FIEL TomaCafé

Junto con su tutor, conozca el recorrido que hacen los clientes antes de tomar una decisión de compra.



El modelo "Corazón de la venta fiel" Inspirado en McKinsey y Multon, lo diseñó Ana María Sierra

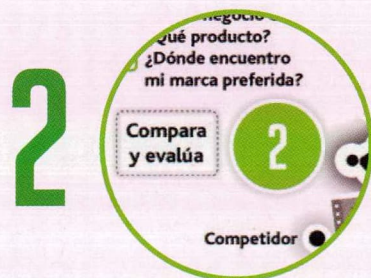
HERRAMIENTA

EL CORAZÓN DE LA VENTA FIEL **TomaCafé**



¿Qué lleva a un cliente a ir a su negocio?

Generalmente está buscando satisfacer un antojo o una necesidad, como comprar algún producto que le hizo falta en el mercado o porque tiene hambre y quiere parar un minuto a comer algo. Este es el momento en el que decide qué va a comprar y en dónde hacerlo.



El cliente compara y evalúa

Luego de identificar que tiene una necesidad, se informa, compara y evalúa la oferta. Es decir: decide a cuál negocio entrar, que generalmente es donde está su marca preferida. El cliente tiene muchas maneras de tomar esta decisión, puede ser a través los medios de comunicación, por información de sus vecinos o por su experiencia previa en el mismo sitio.

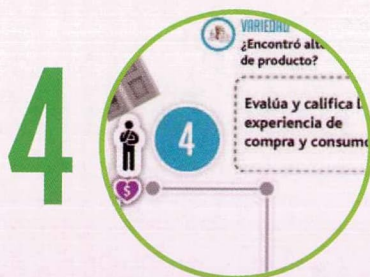


El cliente entra al negocio, elige y compra

El cliente ya ha recorrido dos momentos antes de elegir un negocio. Finalmente tomó una decisión teniendo en cuenta no solo la competencia presente a su alrededor sino también el ambiente y excelente condición de aseo del lugar al que va a entrar, sumado a la manera vistosa y agradable en la que están publicitados y exhibidos los productos.



EL CORAZÓN DE LA VENTA FIEL *Toma Café*TM



El cliente evalúa y califica la experiencia de la compra y lo que consumió

Es el momento de evaluar si encontró lo que buscaba, si se sintió bien atendido, si le gustó lo que compró y si había más alternativas además del producto que estaba buscando. Si el cliente quedó satisfecho, volverá a su negocio. Si quedó MUY satisfecho, regresará, lo hará con amigos o familia y también recomendará a otras personas visitar el lugar. Si el cliente quedó insatisfecho, no volverá, le contará a otras personas su mala experiencia y sugerirá no visitar su negocio.

Por esta razón, **el corazón de la venta fiel Toma CaféTM** es una gran herramienta que usted como empresario puede usar para mejorar la experiencia de sus clientes y que le permite identificar los momentos de decisión, compra y satisfacción-insatisfacción así como incrementar la fidelidad de actuales y potenciales visitantes.

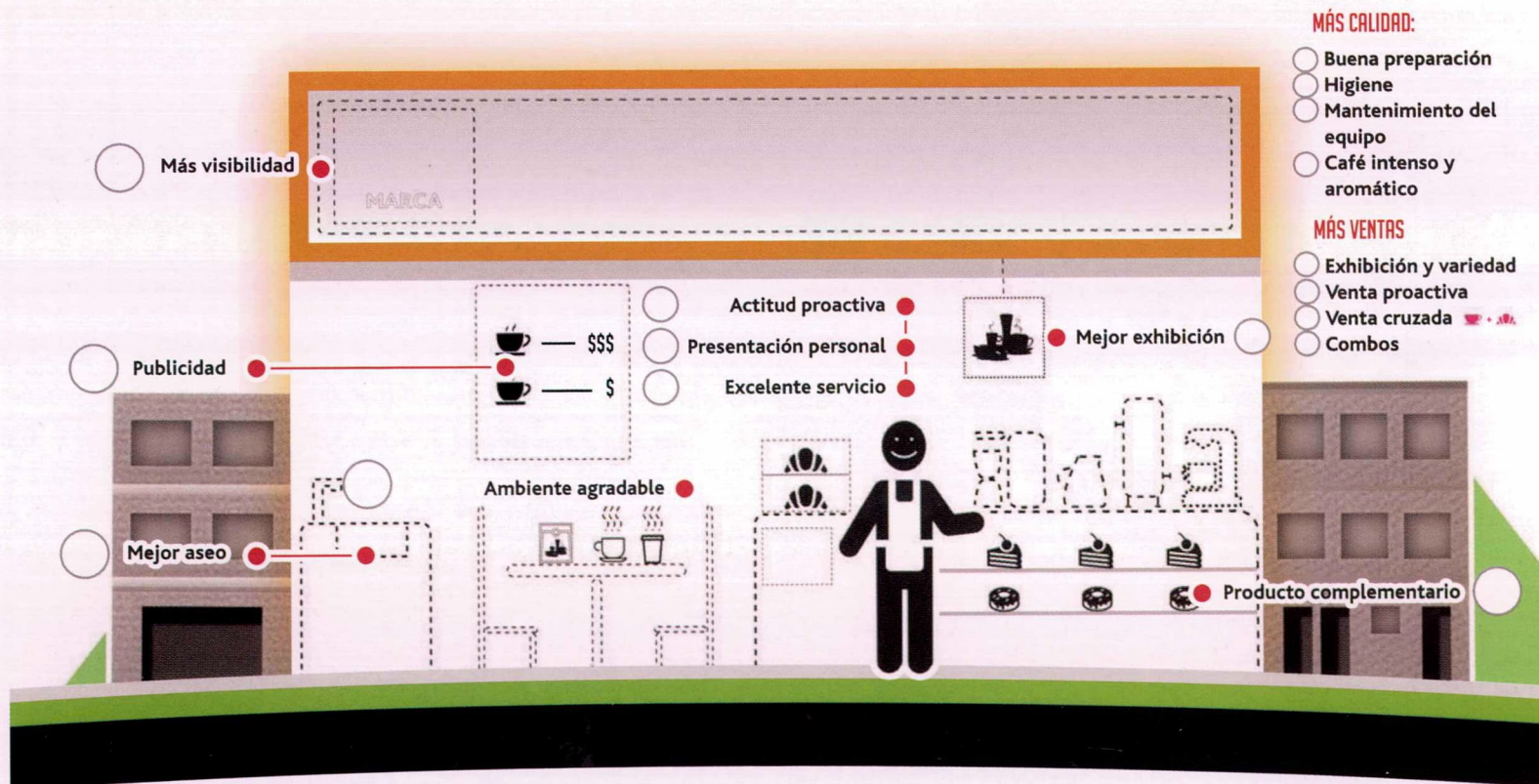
Recuerde que un empresario exitoso, además de contar con variedad de productos a la venta y publicitarlos bien, debe conocer a su clientela, ofrecer un excelente trato, tener una buena actitud e implementar y mantener adecuadas prácticas de manufactura e higiene.

HERRAMIENTA

CONSTRUYA EL PLAN DEL MAESTRO PIONERO TomaCafé™

Ahora que ha identificado que las bebidas de café son el gran motor de su negocio y que mejorar la experiencia de compra y de su consumo de su cliente es clave para incrementar las ventas, construya, en compañía de su tutor, el plan maestro que fortalecerá la exhibición de sus bebidas de café y sus acompañantes.

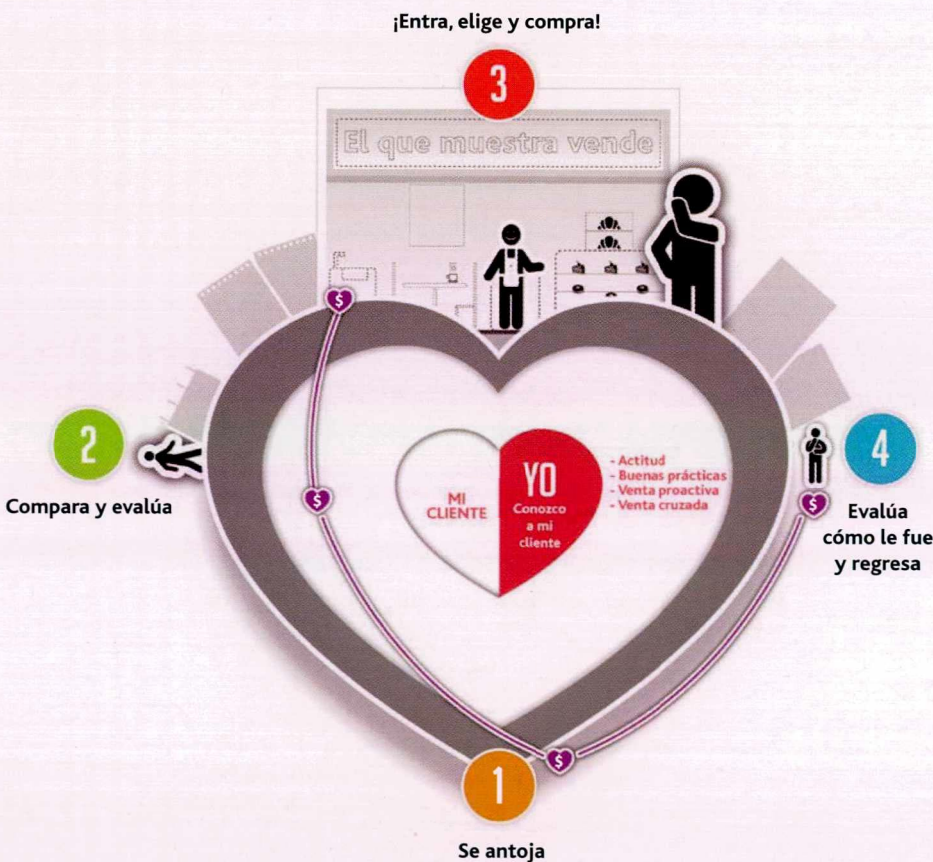
Para ello, escriba en los espacios en blanco de la imagen los elementos que quiere fortalecer en su negocio. Incluya también aquellos que considera podría mejorar.



ACTIVIDAD

LA IMPORTANCIA DEL CAFÉ EN MI NEGOCIO

Cada vez puede reconocer con mayor claridad la importancia que tiene brindar una excelente experiencia de consumo. Por eso en este ejercicio lo invitamos a leer con detenimiento cada pregunta y escribir en los espacios en blanco sus reflexiones acerca de la clave para que sus clientes prefieran el café de su negocio.



¿Qué hace que mi cliente prefiera mi café y regrese?

¿ENCUENTRA LO QUE BUSCA?

¿QUEDA BIEN ATENDIDO?

¿LE GUSTA MI CAFÉ QUE SE TOMÓ?

¿ENCUENTRA CON QUÉ ACOMPAÑAR EL CAFÉ?

¿QUÉ ES LO MÁS IMPORTANTE PARA QUE EL CLIENTE PREFIERA EL CAFÉ DE MI NEGOCIO?

¿QUÉ ES LO IMPORTANTE PARA QUE MI CLIENTE PREFIERA MI CAFÉ Y REGRESE?



DICIENDO Y HACIENDO

EL QUE MUESTRA, VENDE

La visibilidad de los productos en la tienda es un elemento fundamental para antojar a los clientes e incrementar las ventas. En los espacios que encuentra a continuación, escriba las fortalezas que hacen visible el café de su negocio, los materiales que puede usar para que se perciba mejor y lo que no permite que sus clientes sepan que usted vende excelentes bebidas de café (oportunidades de mejora).

FORTALEZAS DE VISIBILIDAD

○

○

○

○

○

○

○

NOMBRE NEGOCIO

○

OPORTUNIDADES / BARRERAS PARA EXHIBICIÓN DE MARCA EN EL PUNTO DE VENTA

OPORTUNIDADES PARA MOSTRAR QUE VENDO MI BEBIDAS DE CAFÉ MATERIAL

○	AVISO FACHADA	CMS
○	MATERIAL PARED	CMS
○	MÓVIL	CMS
○	HABLADOR PARA MESA	CMS
○	SALTARÍN PARA CAJA	CMS
○	CALCOMANÍA VITRINA	CMS
○	VASOS MARCADOS	CMS
○	OTRO	CMS



MATERIAL COMPLEMENTARIO

EL ORIGEN DEL CAFÉ
¿DÓNDE NACIÓ EL CAFÉ?

S El caféto es nativo de **ÁFRICA.**

De la provincia de **Kaffa** en Etiopía donde se consume desde hace más de **1300 años**.

Según la leyenda, cierto día un pastor llamado Kaldí apacentaba su rebaño cerca de un convento; de pronto, notó que sus cabras se comportaban de manera extraña.



Kaldí llevó los frutos al Abad quien los cocinó pero el resultado fue una bebida amarga que tiró al fuego, entonces los frutos se tostaron y despidieron un aroma delicioso. El Abad preparó una infusión de frutos tostados a la que llamó *Kaaba* que quiere decir *piedra preciosa de color café*.



En el siglo XIV los árabes transportaron la planta a Yemen; así aparecieron los primeros cultivos.

A finales del siglo XVII unos holandeses hurtaron un pie de caféto de un cultivo en Yemen.

A principios del siglo XVII un viajero hindú llevó a su país las primeras semillas de café escondiéndolas entre su ropa.

En 1696 siembran caféto en la isla de Java. El clima y el terreno de las Indias Orientales le permiten a la planta adaptarse con facilidad.

MATERIAL COMPLEMENTARIO

EL ORIGEN DEL CAFÉ ¿CÓMO LLEGÓ EL CAFÉ A COLOMBIA?

Se cree que fueron **LOS JESUITAS**

los primeros en
cultivar el café
en Colombia,
en la región del

ORINOCO

hacia
1732

Posteriormente difundieron
SU CULTIVO
por el SUR del país.

A MEDIADOS DEL SIGLO XIX



**MÁS DE 563.000
FAMILIAS**

se benefician del cultivo del café en cerca de
un millón de hectáreas que equivalen al 1 % del
área total de Colombia.



La finca cafetera
MÁS ALTA DE COLOMBIA
está a 2.300 m.s.n.m.

2.000 m

El párroco de Salazar de Las Palmas, **FRANCISCO ROMERO,**

ferviente admirador de
la planta, imponía
como penitencia a sus
feligreses la siembra
de cafetos según la gravedad de sus
pecados. Su ejemplo fue seguido por
otros sacerdotes y así se propagó el
café por el nororiente del país.



EL CULTIVO DE CAFÉ SE EXPANDE
del norte al centro y occidente
DEL TERRITORIO NACIONAL
y a finales del mismo siglo
se consolida como cultivo
de exportación.

En Colombia existen cultivos de
café de alta calidad sembrados a
una altitud que llega a ser en
ocasiones cercana a los 2.000
metros sobre el nivel del mar.



Generando hoy en día más de
UN MILLÓN DE EMPLEOS PERMANENTES
de los cuales aproximadamente
ochocientos mil se ocupan en
labores agrícolas.

La zona cafetera colombiana en los rangos de altura y clima ideal
para la caficultura, abarca cerca de 3,3 millones de hectáreas.

Desde que los cultivos comenzaron a
realizarse ordenadamente y sus frutos se
convirtieron en producto de exportación,
esta actividad ha estado estrechamente
ligada al desarrollo y bienestar del país.

Gracias a la revolución
industrial y al aumento de
la población mundial
durante el siglo XX el café
alcanzó su estatus de
bebida universal. Ahora el
consumo del café hace
parte del legado cultural
de numerosos pueblos
alrededor del mundo y su
cultivo, procesamiento y
comercialización
representa el sustento de
millones de familias.



Generando a su
ALREDEDOR
un tejido social e institucional
CLAVE PARA LA PAZ
y el desarrollo de
LAS COMUNIDADES
rurales de nuestro país.

EL CAFÉ
está en
588
MUNICIPIOS
de 20
departamentos



MATERIAL COMPLEMENTARIO

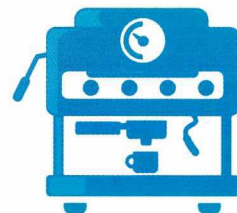
CARACTERÍSTICAS DE UN PERFIL DE TAZA
¿CUÁLES SON LOS ATRIBUTOS DE DEGUSTAR UN BUEN CAFÉ?

CARACTERÍSTICAS DEL PERFIL DE TAZA



LA FRAGANCIA
Es el olor del café
antes de preparado.

EL AROMA



ES EL OLOR DEL
DEL CAFÉ
DESPUÉS DE
PREPARADO



y se mide de acuerdo con su
intensidad o claridad y también
por los aromas que evoca.

Por ejemplo:

FLORALES FRUTALES HERBÁCEOS

**IMPRESIÓN
GLOBAL:**
es la muestra
en su conjunto.



 MATERIAL COMPLEMENTARIO

CARACTERÍSTICAS DE UN PERFIL DE TAZA
¿CUÁLES SON LOS ATRIBUTOS DE DEGUSTAR UN BUEN CAFÉ?

PERFIL DE TAZA

LOS ATRIBUTOS DE
degustar una
taza de

CAFÉ



PUEDEN APRECIARSE EN EL
PERFIL SENSORIAL
O PERFIL DE TAZA.



ASÍ SE DIFERENCIA
UN CAFÉ DE OTRO.

ESTAS CARACTERÍSTICAS
son diferentes según

LA VARIEDAD,
○○○○○○

 EL ORIGEN O LUGAR DONDE
FUE CULTIVADO,

EL PROCESO
DE BENEFICIO,



LA TOSTIÓN



Y EL MÉTODO
DE PREPARACIÓN.





REFLEXIONO Y CONCLUYO

UNIDAD 2

FINALICEMOS CON UN BREVE REPASO DE ESTA UNIDAD EN LA QUE
USTED PUDO EVIDENCIAR QUE:



Cuando un cliente decide entrar a su negocio ha tomado una serie de decisiones previas. Es decir: lo ha elegido. Por eso, usted debe garantizar que la experiencia que se lleve sea _____ para que posteriormente regrese a visitarlo llevando consigo nuevos clientes.



La herramienta más efectiva para publicitar su negocio es el voz a voz. Recuerde que la calidad de su café y productos complementarios, la higiene, la exhibición y la buena atención son fundamentales para que llegar a ser todo un **maestro pionero Toma Café™** reconocido en su barrio.



En esta unidad usted va a tener la oportunidad de preparar su delicioso café en compañía del tutor y de esta manera reconocer y resaltar la importancia que tiene la marca que prefiere y usa en su negocio. También podrá distinguir las cualidades y atributos de la bebida y conocer las características requeridas en los insumos que usa para preparar excelentes bebidas de café y aumentar así sus ganancias.



UNIDAD 3

EL CAFÉ ES NOBLE CON MI NEGOCIO



Programa Toma Café

**ACTIVIDAD****CONOZCO EL ALMA DE MI CAFÉ**

Para tener mayores ganancias, es clave identificar los atributos de su café y para ello vamos a realizar el siguiente ejercicio:

1

Tome la presentación del café que utiliza diariamente y observe el empaque. Ahora, con lápices de colores, dibuje sobre la imagen de la taza el logotipo o marca de este café.

2

Posteriormente, escriba las características en los espacios en blanco. Generalmente puede encontrarlas en el mismo empaque pero le recomendamos averiguar también con su proveedor para tener una información más completa y detallada.

**DIBUJE LA MARCA DE SU CAFÉ****CARACTERÍSTICAS DEL CAFÉ**



ACTIVIDAD

CONOZCO EL ALMA DE MI CAFÉ

Ahora va reconocer más detalles de la materia prima, como tostión, molienda, cuerpo y sabor (entre otros). Recuerde pedir asesoría a su tutor y acompañar algunos datos con información que pueda proporcionarle el proveedor de café de la marca que utiliza.

1

¿CUÁLES SON SUS CARACTERÍSTICAS COMO MATERIA PRIMA?

TIPO:

- ☐ SOLUBLE
- ☐ MOLIDO
- ☐ EN GRANO
- ☐ OTRO _____

TOSTIÓN:

- ☐ CLARA
- ☐ MEDIA
- ☐ ALTA

MOLIENDA:

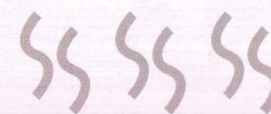
- ☐ GRUESA
- ☐ MEDIA
- ☐ FINA

FRAGANCIA:

- ☐ DULCE
- ☐ FUERTE
- ☐ PRONUNCIADA

2

¿CUÁLES SON SUS CARACTERÍSTICAS COMO MATERIA PRIMA?



CUERPO:

- ☐ BAJO
- ☐ MEDIO
- ☐ ALTO

SUAVIDAD:

- ☐ DELICADO
- ☐ CON CARÁCTER

SABOR RESIDUAL:

- ☐ SUAVE
- ☐ MEDIO
- ☐ FUERTE

LAS CUALIDADES DE MI CAFÉ _____ SON:



ACTIVIDAD

MAESTRO PIONERO *TomaCafé*

Queridos clientes, vecinos y familia:

Fue seleccionado como un maestro pionero *TomaCafé*

Ayúdenos a descubrir las cualidades que lo hacen un empresario modelo.



1

ACTITUD

3

¿POR QUÉ PREFERIMOS
SUS BEBIDAS DE CAFÉ?

2

CUALIDADES PARA
EL NEGOCIO

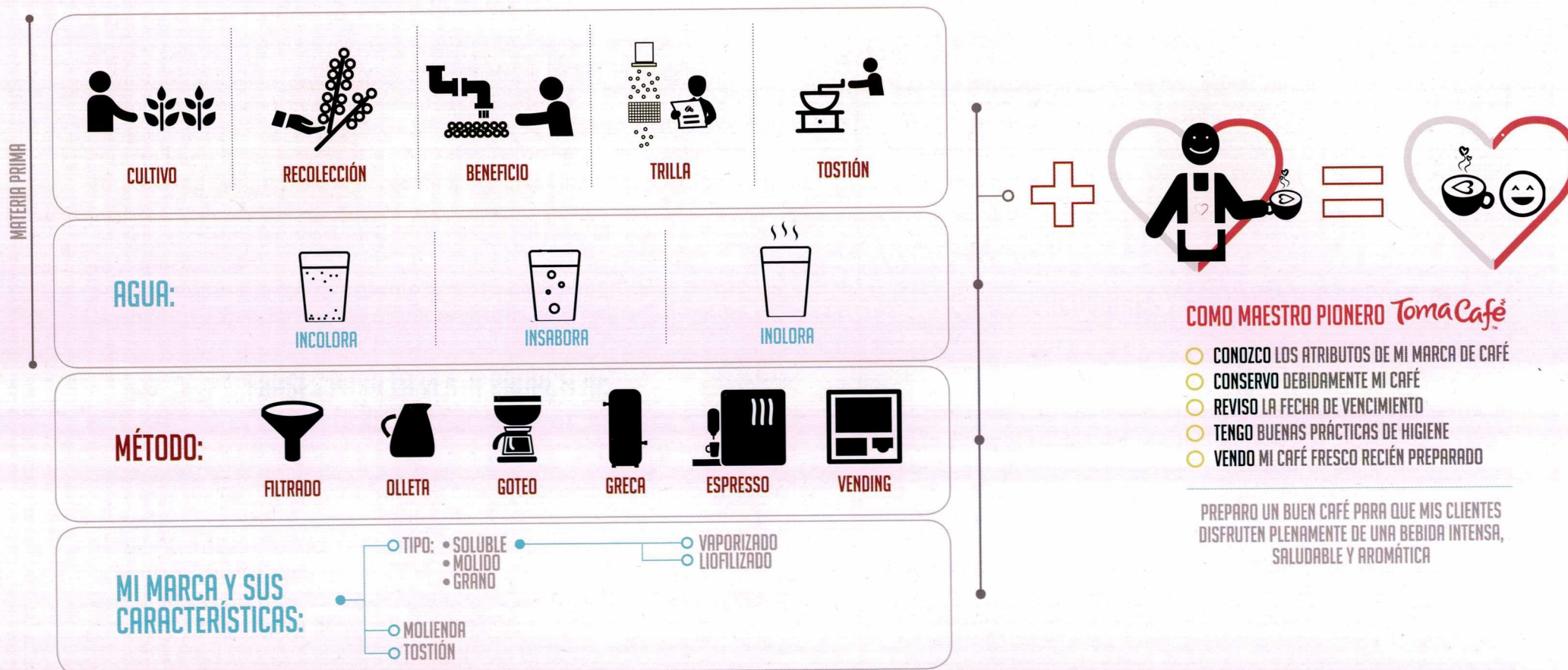
4

¿POR QUÉ LOS CLIENTES
LO PREFIEREN?



ENTRE MÁS CALIDAD, MÁS GANANCIA

¿De dónde provienen las cualidades de mi café?



SI EL CAFÉ ES NOBLE CON MI NEGOCIO, YO SOY NOBLE CON EL CLIENTE PREPARANDO UN BUEN CAFÉ:

COMO MAESTRO PIONERO DE CAFÉ RESALTO LAS CUALIDADES DE MI MARCA DE CAFÉ



DICIENDO Y HACIENDO

SI EL CAFÉ ES NOBLE CON MI NEGOCIO, YO SOY NOBLE CON EL CLIENTE
PREPARANDO UN BUEN CAFÉ

Complete los espacios en blanco y reconozca así sus fortalezas y oportunidades en preparación, servicio, higiene y mantenimiento, tanto de la bebida de café como de los equipos.

FORTALEZAS DE PREPARACIÓN Y SERVICIO

OPORTUNIDADES DE MEJORA EN HIGIENE, SERVICIO, MANTENIMIENTO Y PREPARACIÓN DE MI CAFÉ

NOMBRE NEGOCIO

FORTALEZAS / OPORTUNIDADES PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE CONSUMO, SERVICIO,
BUENA PEPARACIÓN, HIGIENE, MANTENIMIENTO DEL MÉTODO O EQUIPO Y PERFIL DE TAZA



MATERIAL COMPLEMENTARIO



REGLAS DE SERVICIO AL CLIENTE

- Un cliente satisfecho siempre lleva un poco más de lo que esperaba. Por eso es importante conocer sus gustos y necesidades. Tenga contacto con las personas que entran su negocio: a veces no quita mucho tiempo conversar un poco y saber cómo están. Esto le permitirá responder a preguntas como: ¿quiénes son mis clientes?, ¿qué buscan?, ¿cómo puedo atenderlos mejor?
- Tenga en cuenta las ocasiones de servicio para ofrecer novedades y tener más rentabilidad.
- Sea un empresario cortés y atento que escucha siempre a los clientes. El buen trato y atención siempre genera satisfacción y ganas de volver.



FRASES PARA LA VENTA PROACTIVA: “EL QUE OFECE VENDE MÁS”

- Para este día tan frío, ¿se le ofrece un cafecito, acompañado con una porción de torta?
- Tengo un nuevo producto en la tienda, lo invito a que lo pruebe y lo acompañe con un café.
- Este viernes tenemos “tarde de cappuccino”. Lo espero para que venga con su familia y prueben esta deliciosa preparación.
- ¡Buenos días! Hoy que viene con sus hijos le tengo nuevas bebidas de café con leche que les encantarán.
- Para que lo señale en su calendario: los primeros sábados de cada mes haremos un festival de café aquí en el negocio. ¡Los espero! Tendremos muchas bebidas de café y acompañamientos deliciosos.

SABÍA QUE:
ADEMÁS DE LA ESPECIE *COFFEA ARABICA* (LA QUE SE CULTIVA EN COLOMBIA) EXISTEN MÁS DE CIENTO ESPECIES DIFERENTES. EL COMERCIO DE CAFÉ EN EL MUNDO ESTÁ A CARGO DE LA *COFFEA CANEPHORA* (VARIEDAD ROBUSTA) Y LA *COFFEA ARABICA*.

FUENTE: FEDERACIÓN NACIONAL DE CAFETEROS DE COLOMBIA.



OCASIONES Y SENTIMIENTOS DE CONSUMO

El café tiene muchos significados y para cada uno representa algo diferente dependiendo del momento de consumo: un café puede ser vibrante; un cappuccino, apasionante; un café con leche, cálido; una malteada, fresca; un mocaccino, cariñoso; un frappé, original; un tinto al limón, único.

¿CUÁLES SON LOS SENTIMIENTOS QUE DESPIERTA EN USTED EL CAFÉ Y CUÁLES SON LOS MOMENTOS EN LOS QUE MÁS LO DISFRUTA? ESTA PREGUNTA LE PODRÁ DAR MUCHAS RESPUESTAS CREATIVAS PARA SU NEGOCIO Y PARA SORPRENDER A LOS CLIENTES.



REFLEXIONO Y CONCLUYO

UNIDAD 3

FINALICEMOS CON UN BREVE REPASO DE ESTA UNIDAD EN LA QUE
USTED PUDO EVIDENCIAR QUE:



Conocer las cualidades y características de su marca de café marca _____
es importante para respetar y conservar la calidad de las bebidas que prepara, así como
también le permite complacer a sus clientes y aumentar sus ventas.



Brindar una experiencia inolvidable a los clientes significa, además de brindar excelentes
bebidas de café, comunicarles acerca de la cadena productiva del café; es decir, brindar
valor agregado. De esta manera usted no solo está mejorando al experiencia de café
sino que también está haciendo un homenaje a cada una de las manos colombianas que
realizaron un gran esfuerzo para que ese grano se convirtiera en la bebida que ahora
brinda a su fiel clientela.



En esta unidad tendrá la oportunidad de reconocer las características y cualidades que hacen único a todo empresario pilo pues, como engranaje principal de su negocio, usted no solo es el encargado de ofrecer excelentes productos sino también de mantener clientes fieles y siempre satisfechos.

Esperamos que con la compañía del tutor fortalezca sus habilidades como empresario, así de la mano de deliciosas preparaciones de café, su rentabilidad seguirá en aumento.



UNIDAD 4

EMPRESARIO PILO VENDE MÁS CAFÉ



Programa Toma Café



ACTIVIDAD

EL QUE MUESTRA, VENDE

En este momento del recorrido, usted ha comprendido muy bien que la rentabilidad y las ganancias de su negocio dependen mucho de preparar bebidas de café con estándares de calidad y fortalecer su exhibición. Para que siga mejorando, le contamos que es fundamental identificar los momentos en los que vende más café y las características de los clientes que lo consumen. La siguiente actividad le ayudará con esa labor.

Observe la tabla. Su tutor le entregará un grupo de fichas denominadas “perfiles de clientes”: en una cara verá el tipo de cliente y en la otra sus características. Tome cada una y ubique en las casillas las que considere que corresponden a los espacios.

ME PIDEN:



TINTO



CAFÉ CON LECHE



CAPPUCCINO



OTRA

PUEDO OFRECER:



TINTO



CAFÉ CON LECHE



5 CAPPUCINO



OTRA



TINTO



CAFÉ CON LECHE



CAPPUCCINO

[illegible]

EL ALMA DE MI NEGOCIO ES MI CAFÉ MARCA _____, POR ESO SIGO CONOCIENDO CÓMO

APROVECHAR NUEVAS OCASIONES DE VENTA

 ACTIVIDAD

**CUALIDADES Y FORTALEZAS DE UN EMPRESARIO PILO
ASOCIE LAS FRASES:**

Observe las imágenes de la izquierda y asícielas con una línea a las frases de la derecha.



OFREZCO PROACTIVAMENTE



EL QUE MUESTRA, VENDE



TENGO ACTITUD PROACTIVA



- ☐ Conozco a mis clientes
- ☐ Entiendo lo que necesitan mis clientes
- ☐ Ofrezco proactivamente mi café
- ☐ Siempre saludo a cada cliente
- ☐ Al ofrecer, comunico las bondades de mi café
- ☐ Conozco los gustos de mis clientes
- ☐ Les ofrezco productos complementarios
- ☐ Me pongo metas y las cumplo
- ☐ Presto un buen servicio, no hago esperar a mis clientes
- ☐ Siempre estoy atento y dispuesto para mis clientes
- ☐ Vendo calidad, por eso ofrezco un café bien preparado
- ☐ Exhibo mi estación de café
- ☐ Publicito mis bebidas de café
- ☐ Uso las palabras mágicas “buenos días” y “¿se le antoja?” además de “¿qué se le ofrece?”
- ☐ Al que entra a mi negocio: ¡le vendo!

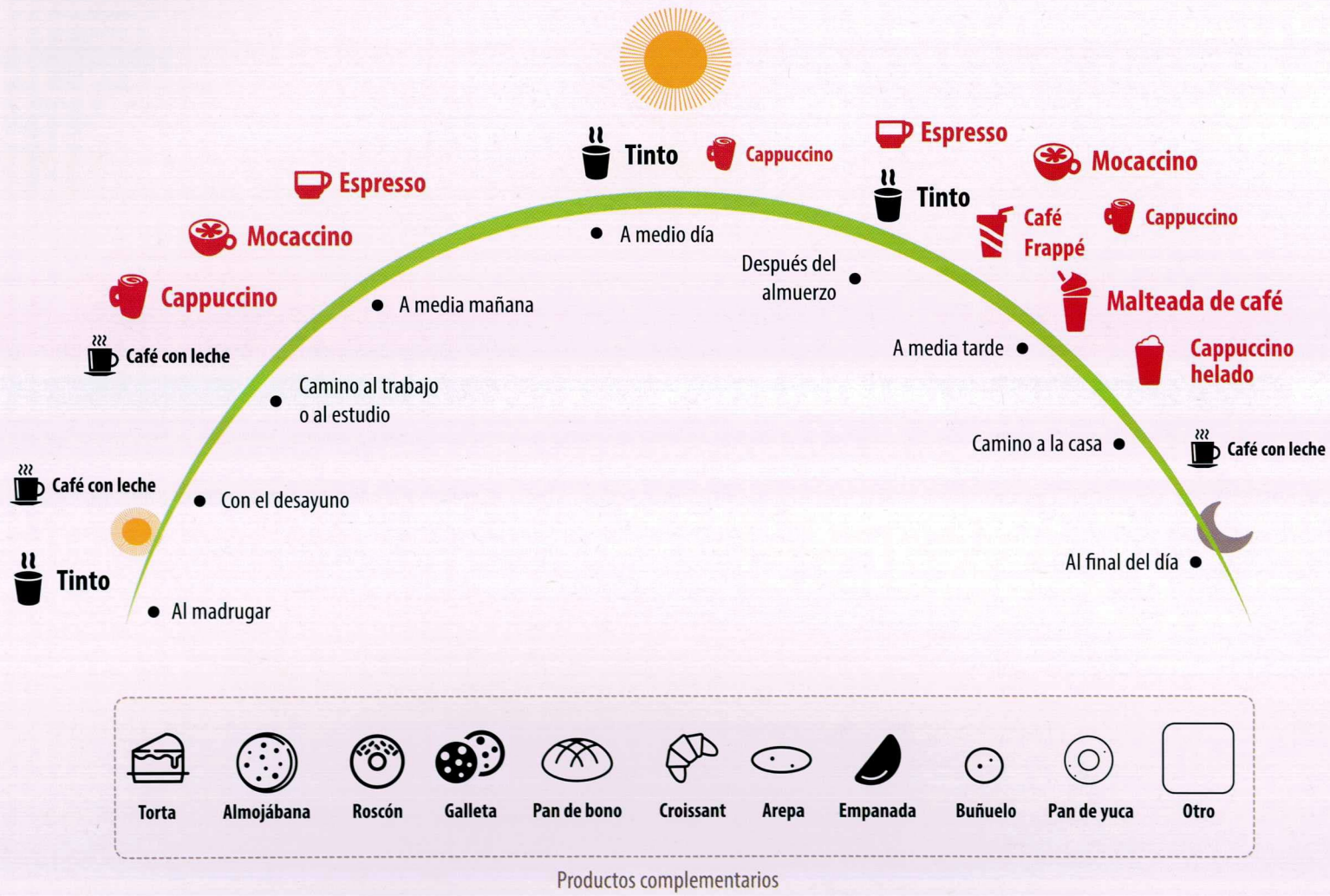
TENGO LAS CUALIDADES DE UN MAESTRO PIONERO **TomaCafé** PORQUE DISPONGO DE UNA ACTITUD

**AHORA SI, VAMOS UNA SITUACIÓN
REAL DE VENTA PROACTIVA...**

ACTIVIDAD

AYUDAVENTAS

Ahora, vamos a una situación real de venta proactiva: su tutor le entregará un grupo de fichas que contienen diferentes alimentos y usted deberá asociarlos a las bebidas de café que vende en su negocio durante un día. El objetivo es ayudarlo a complementar su oferta y, por su puesto, que pueda mejorar aún más su rentabilidad.





ACTIVIDAD

MI NUEVA OFERTA DE BEBIDAS DE CAFÉ Y SUS PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS

Teniendo en cuenta la información obtenida en las tres actividades anteriores, lo invitamos a completar la siguiente tabla escribiendo las bebidas de café, los productos complementarios que podría ofrecer a cada tipo de cliente y los horarios del día adecuados para ello.

En la Mañana	6:00 a.m.	7:00 a.m.	8:00 a.m.	9:00 a.m.	10:00 a.m.	11:00 a.m.	12:00 m.	1:00 p.m.		
	Al madrugar		Con el desayuno		Camino al trabajo/estudio		A media mañana		A medio día	
Cliente:	Bebida de café	Producto complementario	Bebida de café	Producto complementario	Bebida de café	Producto complementario	Bebida de café	Producto complementario	Bebida de café	Producto complementario

Bebidas de café que me piden:



Tinto



Café con leche



Cappuccino



Otra

Otras bebidas de café que puedo ofrecer:



Cappuccino



Cappuccino helado



Mocaccino



Malteada de café



Café Frappé



Espresso



Bebida de autor



Otra

AHORA QUE SÉ APROVECHAR LAS OCASIONES DE CONSUMO DE MI NEGOCIO:



ACTIVIDAD

MI NUEVA OFERTA DE BEBIDAS DE CAFÉ Y SUS PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS

Teniendo en cuenta la información obtenida en las tres actividades anteriores, lo invitamos a completar la siguiente tabla escribiendo las bebidas de café, los productos complementarios que podría ofrecer a cada tipo de cliente y los horarios de la tarde adecuados para ello.

En la Tarde		2:00 PM		3:00 PM		4:00 PM		5:00 PM		6:00 PM		7:00 PM		8:00 PM		9:00 PM		10:00 PM
	Después del almuerzo			A media tarde			Camino a la casa			Al final del día								
Cliente:	Bebida de café	Producto complementario	Bebida de café	Producto complementario	Bebida de café	Producto complementario	Bebida de café	Producto complementario	Bebida de café	Producto complementario	Bebida de café	Producto complementario	Bebida de café	Producto complementario	Bebida de café	Producto complementario	Bebida de café	Producto complementario

Bebidas de café que me piden: Tinto Café con leche Cappuccino ☐ Otra

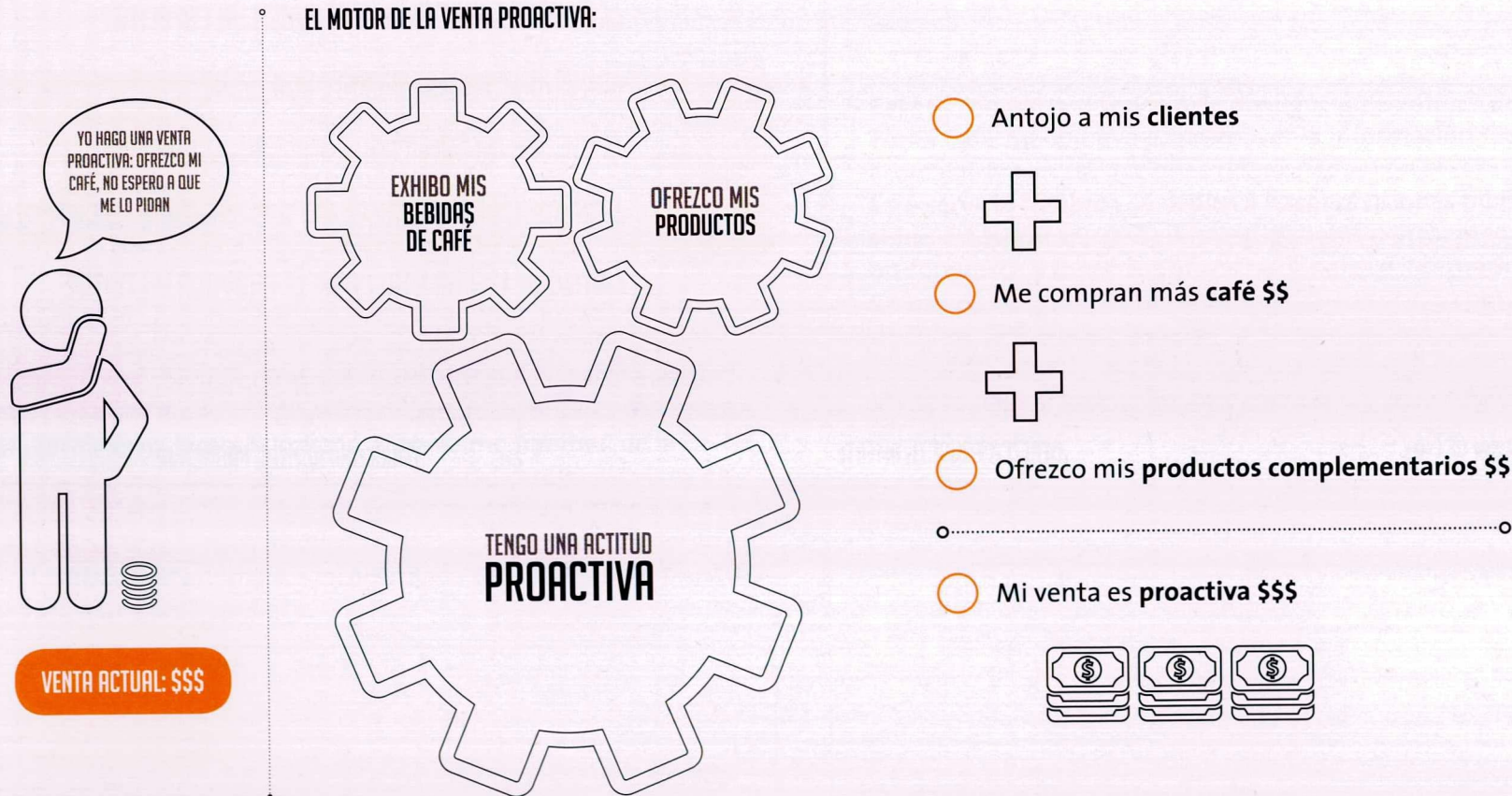
Otras bebidas de café que puedo ofrecer: Cappuccino Cappuccino helado Mocaccino Malteada de café Café Frappé Espresso Bebida de autor ☐ Otra

AHORA QUE SÉ APROVECHAR LAS OCASIONES DE CONSUMO DE MI NEGOCIO:

HERRAMIENTA

CUALIDADES DEL MAESTRO PIONERO TomaCafé

Conozca el motor de la venta proactiva que caracteriza a todo empresario pilo:



SOY UN EMPRESARIO PILO PORQUE CONOZCO A MIS CLIENTES Y APROVECHO LAS NUEVAS



DICIENDO Y HACIENDO

FRASES CLAVE PARA LA VENTA PROACTIVA

Aproveche este espacio para identificar y escribir las frases de venta con las que usted invita a sus clientes a probar las bebidas de café y acompañarlas con algún producto complementario. Después, escriba también las oportunidades que encuentra para mejorar lo que ya hace.

MIS PROPIAS FRASES SON:

ALGUNOS EJEMPLOS:

¿CON ESTA TARDE FRÍA LE PROVOCA UN CAFECITO?

¿QUÉ TAL LE PARECE UN CAFÉ CON LECHE?

¿DESEARÍA UN CAFÉ PARA COMPAÑAR EL PAN?

¿QUE TAL UN CAFÉ CON LECHE Y PAN MIENTRAS LLEGA EL ALMUERZO?

¿ANTES DE LLEGAR A SU CASA, LE PROVOCA UN TINTO?

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

EXHIBICIÓN DE MI ESTACIÓN DE CAFÉ

OFREZCO PROACTIVAMENTE

TENGO UNA ACTITUD PROACTIVA

AL CONOCER MIS FORTALEZAS E IDENTIFICAR LAS NUEVAS OCASIONES DE VENTA, MEJORO LA OFERTA DE BEBIDAS DE CAFÉ Y ELEVO MIS GANANCIAS Y RENTABILIDAD.

MATERIAL COMPLEMENTARIO



EL CAFÉ Y LA SALUD



EL CONSUMO HABITUAL Y MODERADO DE CAFÉ REDUCE LOS RIESGOS DE MUERTE PREMATURA POR CAUSAS CARDIOVASCULARES, ASÍ COMO DE DESARROLLAR ENFERMEDADES CARDIOVASCULARES, DIABETES MELLITUS TIPO 2 Y CÁNCER EN DIFERENTES ÓRGANOS, EN PARTICULAR DE HÍGADO Y ENDOMETRIO.

El Dr. Jorge Chavarro, MD.PhD., de la Universidad de Harvard, invitado por el Programa Toma Café y su línea de divulgación científica www.cafeyciencia.org nos cuenta que el consumo moderado de café (entre tres y cinco tazas por día) disminuye 21% el riesgo de muerte prematura por causas cardiovasculares. Asimismo, el consumo habitual de la bebida reduce el riesgo de desarrollar enfermedad cardiovascular y en menor medida enfermedad coronaria, así como el riesgo de accidentes cerebrovasculares isquémicos (reducción del riego sanguíneo), riesgo de fibrilación (contracción anómala e incontrolada de las fibras del músculo cardíaco) auricular y falla cardíaca.



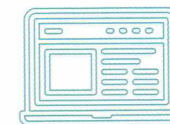
Este experto también afirma que el consumo habitual y moderado de café se traduce en menor riesgo de padecer cáncer en diferentes órganos, en particular de hígado y carcinoma del endometrio. Existe además evidencia moderada de que la ingesta de café está asociada a menor riesgo (28%) de padecer enfermedad de Parkinson.



CAFÉ Y CIENCIA

Café y Ciencia es el servicio de divulgación científica del Programa Toma Café. Su objetivo es promover la información reciente acerca de las investigaciones relacionadas con el café y la salud. Este servicio también se dedica a hacer revisiones bibliográficas sobre estos temas, invita a investigadores a presentar sus estudios en congresos y foros científicos nacionales e internacionales en Colombia y organizan seminarios para editores y comunicadores de salud de medios masivos.

Visite la página web www.cafeyciencia.org para conocer más estudios científicos sobre los efectos fisiológicos del café.



Para información adicional visite:

<http://health.gov/dietaryguidelines/2015/guidelines/chapter-1/a-closer-look-inside-healthy-eating-patterns/#callout-caffeine>



REFLEXIONO Y CONCLUYO

UNIDAD 4

AHORA, UN BREVE REPASO DE ESTA UNIDAD EN LA QUE PUDO EVIDENCIAR QUE:



Como empresario pilo debe reconocer las ocasiones en que sus clientes le compran café pues cada uno tiene diferentes necesidades de acuerdo con la hora del día.



Es importante que usted aumente su oferta de café con nuevas preparaciones y que las ofrezca de manera proactiva a sus clientes.



Para aprovechar las nuevas ocasiones de consumo es indispensable contar con productos complementarios y conocer el maridaje que va perfecto con la bebida de café. Esto, además de posicionar su negocio, aumentará inmediatamente sus ventas y sus ganancias.



Ser un empresario pilo significa conocer la cadena productiva del café y comunicarla a los clientes. De esta manera también hace un homenaje a cada una de las manos colombianas que realizaron un gran esfuerzo para que ese grano se convirtiera en una excelente bebida que ahora brinda a su fiel clientela.



Las buenas prácticas de manipulación, la higiene y la seguridad hacen de su negocio un ambiente único. En esta unidad se dará cuenta de la importancia que tiene garantizar un buen ambiente, para que sus clientes prefieran su negocio y su café.



UNIDAD 5

NEGOCIO ATRACTIVO, CAFÉ DELICIOSO



Programa Toma Café

**ACTIVIDAD****¿CUMPO CON PRÁCTICAS DE HIGIENE, SEGURIDAD Y AMBIENTE EN MI NEGOCIO Y EN LA PREPARACIÓN DE LAS BEBIDAS DE CAFÉ?**

Escriba en los espacios en blanco las prácticas que actualmente implementa al rededor del la preparación de bebidas de café, en el manejo de sus equipos, en su negocio y en su presentación personal.

MANEJO DE INSUMOS Y PREPARACIÓN DEL CAFÉ

HIGIENE DE MI ESTABLECIMIENTO

MANEJO DE PRODUCTOS DE ASEO

MI PRESENTACIÓN PERSONAL

CUANDO EMPLEO ADECUADAMENTE LOS RECURSOS DE MI NEGOCIO Y APLICO BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD, LA RENTABILIDAD DE MI NEGOCIO MEJORA PORQUE

--

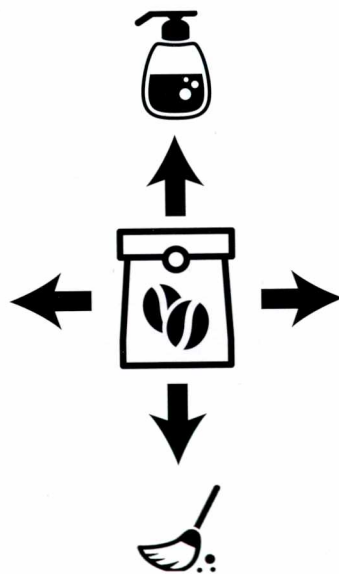
HERRAMIENTA

LA ADECUADA CONSERVACIÓN DEL CAFÉ Y LA RENTABILIDAD DE MI NEGOCIO

Observe y aplique las siguientes medidas de seguridad e higiene en su negocio. No solo es una manera de respetar la calidad de las bebidas de café que prepara sino también de cuidar el medio ambiente.



CUANDO COMPRE EL CAFÉ
REVISE QUE EL EMPAQUE ESTÉ
SELLADO Y QUE CUMPLA CON LOS
ESTÁNDARES DE CALIDAD



GUARDE EL CAFÉ EN UN LUGAR
SECO, A TEMPERATURA AMBIENTE
Y LEJOS DE JABONES O DE
PRODUCTOS DE ASEO



DESPUÉS DE PREPARAR LA BEBIDA
DE CAFÉ, GUÁRDELA EN UN TERMO
POR MÁXIMO DOS HORAS. PASADO
ESTE TIEMPO, REALICE UNA NUEVA
PREPARACIÓN.



NO DESPERDICIE EL CAFÉ QUE YA
PREPARÓ: SI PASADAS LAS DOS HORAS
DE CONSERVACIÓN AÚN QUEDA CAFÉ
EN EL TERMO, CONGÉLELO EN CUBETAS
PARA HIELO RESERVADAS SOLO PARA
EL CAFÉ. UNA VEZ CONGELADOS, LOS
CUBITOS LE SERVIRÁN PARA PREPARAR
BEBIDAS FRÍAS.

SI ALMACENO CORRECTAMENTE LOS INSUMOS DE LA PREPARACIÓN Y CONSERVO BIEN EL CAFÉ PREPARADO
MIS CLIENTES SE LLEVARÁN SIEMPRE UNA EXPERIENCIA POSITIVA EL VISITAR MI NEGOCIO, POR ESO:



HERRAMIENTA

MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS PARA PREPARAR BEBIDAS DE CAFÉ

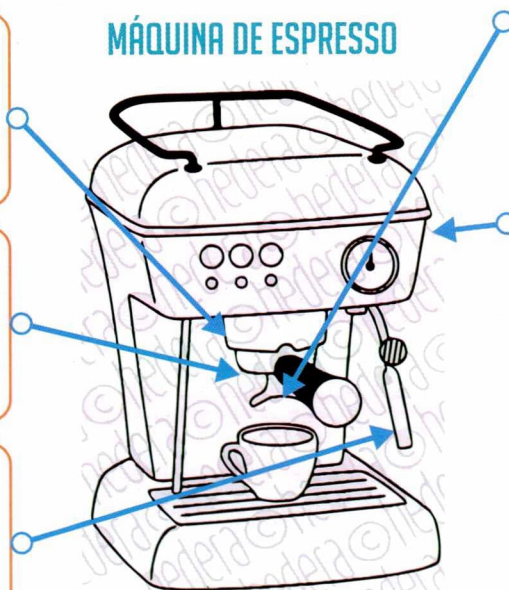
La calidad de sus bebidas de café depende también del buen funcionamiento de las máquinas que utiliza para prepararlo, es decir, si las usa correctamente e implementa un adecuado mantenimiento. Por eso, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para máquina de espresso, greca, máquina de goteo y olleta.

MÁQUINA DE ESPRESSO

Dependiendo del volumen de preparación, se debe retirar y limpiar la canastilla de la máquina, así como el portafiltros y la boquilla de salida, **cada 25 cafés.**

El portafiltros se debe vaciar, secar y limpiar siempre antes de cada preparación con una toalla que se use solo para este fin.

Si va a utilizar el vaporizador debe accionarlo durante unos segundos previos y después de cada preparación, luego usar una toalla húmeda, limpia y destinada solo para este fin.



Deje salir agua caliente por unos segundos de cada grupo (a esto se le conoce como "purgar") con el fin de extraer sedimentos que se acumulan en las preparaciones.

Mantenga limpia toda la máquina (rejillas, boquillas, mangos) para evitar crecimiento de bacterias y gérmenes. Lo mejor para limpiarla es un paño húmedo que no deje motas ni residuos.

Al final de cada jornada, deje los filtros y portafiltros en agua con detergente exclusivo para limpiar la máquina. Nunca use otro producto a menos que lo recomiende el personal de servicio técnico.

Nunca abra la máquina de espresso para hacer limpieza interna. Cuando sea el momento, comuníquese con el servicio técnico especializado.

Las cucharas, recipientes, vasos de licuadora, cubetas de hielo, toallas de limpieza y otros implementos que se utilicen en las preparaciones del café o de sus recetas asociadas deben ser utilizadas exclusivamente para este fin. Recuerde que el café es como una esponja que absorbe fácilmente olores y sabores de otros alimentos, por eso, para no contaminar las preparaciones con otros sabores, recuerde tener siempre aparte su **kit exclusivo** para las preparaciones con café.

SOY UN EXCELENTE MAESTRO PIONERO TOMA CAFÉ™ PORQUE LIDERO EN MI NEGOCIO LOS PROCESOS PARA MEJORAR LA HIGIENE, LA SEGURIDAD Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE. POR ESO MI RENTABILIDAD



HERRAMIENTA

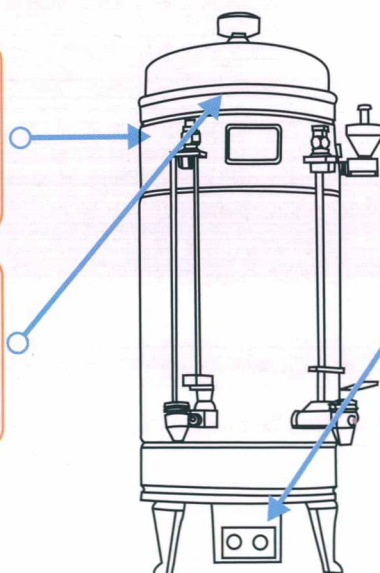
MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS PARA PREPARAR BEBIDAS DE CAFÉ

La calidad de sus bebidas de café depende también del buen funcionamiento de las máquinas que utiliza para prepararlo, es decir, si las usa correctamente e implementa un adecuado mantenimiento. Por eso, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para olleta, cafetera de goteo, greca y máquina de espresso.

GRECA

Después de cada preparación limpie a profundidad la greca, incluyendo los contenedores de agua y leche, la tolva y las salidas de agua, leche y café. Esto evita que se acumulen gérmenes y bacterias.

Nunca reutilice el filtro con el que preparó el café. Una vez filtrado, deséchelo y cámbielo por uno nuevo.



Una vez esté filtrado el café apague la greca para que la resistencia no se dañe y para que la bebida no se recaliente.

Si después de dos horas el café preparado no se ha utilizado en su totalidad, congélelo en cubetas para hielo reservadas solo para el café. Una vez congelados, los cubitos le servirán para preparar bebidas frías.

Recuerde que un secreto para que el café sea agradable al paladar y beneficioso para el organismo es que esté siempre fresco. Por eso, prepare siempre el café que considere que realmente va a utilizar.

Las cucharas, recipientes, vasos de licuadora, cubetas de hielo, toallas de limpieza y otros implementos que se utilicen en las preparaciones del café o de sus recetas asociadas deben ser utilizados exclusivamente para este fin. Recuerde que el café es como una esponja que absorbe fácilmente olores y sabores de otros alimentos, por eso, para no contaminar las preparaciones con otros sabores, recuerde tener siempre aparte su **kit exclusivo** para las preparaciones con café

SOY UN EXCELENTE MAESTRO PIONERO TOMA CAFÉ™ PORQUE LIDERO EN MI NEGOCIO LOS PROCESOS PARA MEJORAR LA HIGIENE, LA SEGURIDAD Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE. POR ESO MI RENTABILIDAD

HERRAMIENTA

MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS PARA PREPARAR BEBIDAS DE CAFÉ

La calidad de sus bebidas de café depende también del buen funcionamiento de las máquinas que utiliza para prepararlo, es decir, si las usa correctamente e implementa un adecuado mantenimiento. Por eso, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para olleta, cafetera de goteo, greca y máquina de espresso.

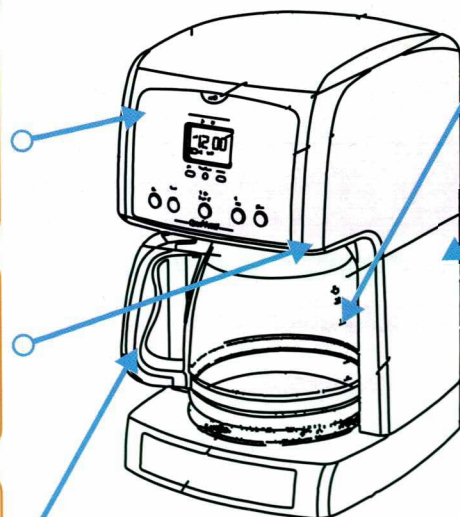
Si es la primera vez que va a utilizar la máquina (si es nueva) purgue la salida del café dejando correr el agua tres veces (sin café).

Antes de conectar y encender la máquina, asegúrese de que tiene agua en el tanque. Así evita que se queme la resistencia.

Utilice un filtro de papel para cada preparación. Revise que el tamaño sea el adecuado para la canastilla de la máquina.

El contenedor de la máquina está diseñado solo para alojar agua. Por eso, nunca ponga en él otro líquido diferente.

MÁQUINA DE GOTEO



Si la jarra es de vidrio nunca la deje vacía sobre la resistencia encendida pues esto podría hacerla estallar.

Limpie la máquina y todos sus implementos diariamente con agua tibia y una esponja suave. Evite el uso de detergentes o jabones.

Al finalizar la jornada, deje la jarra sumergida en agua para evitar que se manche.

Realice mantenimientos preventivos a la máquina cada tres o cuatro meses. El personal de servicio técnico especializado para este fin usará un líquido desincrustante especial, por eso, no lo haga usted mismo.

Las cucharas, recipientes, vasos de licuadora, cubetas de hielo, toallas de limpieza y otros implementos que se utilicen en las preparaciones del café o de sus recetas asociadas deben ser utilizadas exclusivamente para este fin. Recuerde que el café es como una esponja que absorbe fácilmente olores y sabores de otros alimentos, por eso, para no contaminar las preparaciones con otros sabores, recuerde tener siempre aparte su **kit exclusivo** para las preparaciones con café.

SOY UN EXCELENTE MAESTRO PIONERO TOMA CAFÉ™ PORQUE LIDERO EN MI NEGOCIO LOS PROCESOS PARA MEJORAR LA HIGIENE, LA SEGURIDAD Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE. POR ESO MI RENTABILIDAD



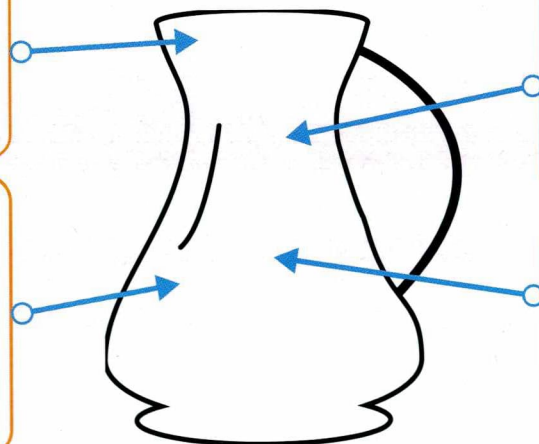
MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS PARA PREPARAR BEBIDAS DE CAFÉ

La calidad de sus bebidas de café depende también del buen funcionamiento de las máquinas que utiliza para prepararlo, es decir, si las usa correctamente e implementa un adecuado mantenimiento. Por eso, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para olleta, cafetera de goteo, greca y máquina de espresso.

OLLETA PARA PREPARAR CAFÉ

La olla (olleta) que elija para la preparación del café debe ser siempre la misma, así evitará que la bebida preparada se contamine de otros sabores u olores ajenos.

Lave la olla y los utensilios relacionados con la preparación del café (cucharas, pocillos) con una esponja única para este fin y con agua caliente. Evite el uso de detergentes o jabones pues estos pueden afectar el sabor de la preparación.



Si cambia de marca de café en la misma jornada, lave la olla nuevamente con agua caliente. Hágalo también después de cada preparación.

Después de preparar el café en olleta consérvelo en un termo por un tiempo máximo de dos horas.

Las cucharas, recipientes, vasos de licuadora, cubetas de hielo, toallas de limpieza y otros implementos que se utilicen en las preparaciones del café o de sus recetas asociadas deben ser utilizadas exclusivamente para este fin. Recuerde que el café es como una esponja que absorbe fácilmente olores y sabores de otros alimentos, por eso, para no contaminar las preparaciones con otros sabores, recuerde tener siempre aparte su **kit exclusivo** para las preparaciones con café

SOY UN EXCELENTE MAESTRO PIONERO TOMA CAFÉ™ PORQUE LIDERO EN MI NEGOCIO LOS PROCESOS PARA MEJORAR LA HIGIENE, LA SEGURIDAD Y EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE. POR ESO MI RENTABILIDAD



HERRAMIENTA

MANTENGO MI NEGOCIO EN PERFECTO ESTADO: LIMPIO Y SEGURO PARA MÍ Y PARA MIS CLIENTES

Todo empresario pilo sabe que la higiene en su negocio aumenta su credibilidad y consecuentemente su rentabilidad. Por eso:



ADOPTO LAS POLÍTICAS RELACIONADAS CON:



SALUD



HIGIENE



SEGURIDAD

PORQUE:

UN CLIENTE SATISFECHO LLAMA NUEVOS CLIENTES



Señalizo las diferentes zonas adecuadamente: preparación, aseo, atención al cliente, manejo de residuos.

Mantengo limpio el piso de mi negocio. Debo hacer un aseo general antes de abrir y al cerrar cada día, esto evitará la aparición y propagación de plagas.



Periódicamente hago aseo a las paredes, cielo raso, ventanas y puertas de mi negocio. Dedico especial atención a posibles reparaciones para realizarlas rápidamente.



El área donde preparo bebidas de café debe estar correctamente señalizada y siempre limpia: zona de lavado, zona de preparación (máquinas), zona de almacenamiento de insumos.



PREPARAR UNA EXCELENTE BEBIDA DE CAFÉ REQUIERE MUCHO CARÍO PERO TAMBIÉN ES FUNDAMENTAL MANTENER ADECUADAS PRÁCTICAS DE HIGIENE, TANTO EN LA PRESENTACIÓN PERSONAL COMO EN EL NEGOCIO. ASÍ, MIS CLIENTES:



HERRAMIENTA

MANTENER LA SEGURIDAD, LIMPIEZA, HIGIENE Y PRESENTACIÓN PERSONAL EN MI ASPECTO ES CLAVE PARA MI NEGOCIO

Las siguientes recomendaciones de buenas prácticas también contribuyen a crear un ambiente seguro en el que sus clientes confiarán y, por supuesto, lo percibirán a usted como el empresario pilo del barrio: responsable de su rentabilidad y de la calidad del café, producto orgullo de Colombia.

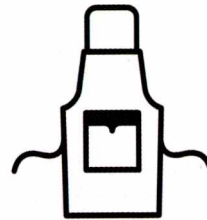
RECOMENDACIONES DE ASEO PERSONAL:



Antes y después de preparar el café reviso que mis manos y uñas estén limpias



Si es posible, uso guantes, tapabocas y protector del cabello durante las preparaciones



Utilizo delantal y ropa limpia, tanto para preparar el café como para atender a mis clientes



Lavo siempre mis manos antes y después de utilizar el sanitario, manipular basuras, desechos, billetes y monedas.



Mantengo mi cabello limpio, así como mi cara, oídos y boca bien aseados

MIS BEBIDAS DE CAFÉ

SON LAS PREFERIDAS POR LOS CLIENTES. POR ESO MI NEGOCIO CRECE EN CONFIANZA, PREFERENCIA Y RENTABILIDAD.

**HERRAMIENTA****EL USO ADECUADO DE LOS RECURSOS EN LA PREPARACIÓN DEL CAFÉ MEJORA MIS GANANCIAS Y MI RENTABILIDAD**

Sea responsable, sostenible y contribuya con el cuidado de su negocio y el medio ambiente recordando que agua, energía y manejo de desechos son vitales en esa labor:

AGUA

- Uso exactamente el agua que necesito para la preparación del café
- Cierro la llave mientras estoy poniendo jabón en el lavado de los utensilios con los que preparo el café

LUZ

- Desconecto las máquinas de café de la fuente de luz eléctrica cuando no las estoy utilizando
- Después de preparar el café en greca o en cafetera de goteo, mantengo la temperatura baja para controlar que no se recaliente el café y para no hacer un consumo de luz excesivo
- Reviso periódicamente las máquinas con las que preparo el café para estar seguro de que funcionan correctamente y que no hay gastos inadecuados de luz eléctrica

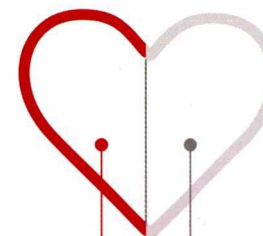
CAFÉ

- Utilizo la cantidad exacta de café en las preparaciones y lo guardo correctamente
- Después de preparar el café desecho la borra en una caneca especial, no la mezclo con los demás desechos

DESECHOS

- Elijo un lugar alejado y aireado para depositar los residuos. Los clasifico según su origen: orgánicos, vidrio, papel, cartón, plástico.
- Mantengo las canecas de cada basura bien tapadas y las aseo regularmente para evitar proliferación de plagas, insectos y bacterias en mi negocio.

ENTENDIENDO Y ADOPTANDO ESTOS ELEMENTOS MI NEGOCIO CRECE Y ...



VIVE UNA EXPERIENCIA POSITIVA DE CONSUMO



YO GANO MÁS CON MI CAFÉ



RECICLO, MANEJO BIEN LOS RESIDUOS Y NO DESPERDICIO AGUA NI ENERGÍA, ESTO SE VE REFLEJADO EN MIS PREPARACIONES DE CAFÉ Y EN

HERRAMIENTA

LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD EN MI NEGOCIO

Tener controlados los factores de riesgo es fundamental, esto también afecta y mejora la confianza de los clientes y su preferencia por las preparaciones de café _____

En mi negocio:



Reviso que mis equipos para las preparaciones del café (máquinas, implementos, utensilios) estén bien ubicados, lejos de fuentes de calor o de corrientes de agua y bien guardados



Ubico equipos e implementos de protección personal: guantes, tapabocas



Identifico áreas seguras para atender a mis clientes y para preparar el café: reviso que no existan objetos peligrosos para que las personas que están en el negocio se sientan seguras



Al conocer los factores de riesgo mis prácticas de preparación del café son seguras: realizo procedimientos teniendo en cuenta zonas húmedas, calientes y objetos cortopunzantes



Hago revisiones periódicas y mantenimiento a las máquinas de preparación del café para minimizar riesgos



Tengo un área clara y visible con extintor para materiales combustibles (madera, textiles, papel, caucho), líquidos inflamables y energía eléctrica



Conozco los factores de riesgo durante la preparación de las bebidas de café y los minimizo: quemaduras, caídas, cortes

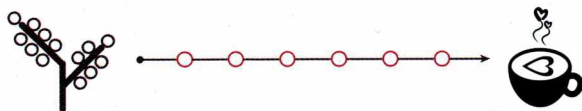
SOY UN EMPRESARIO PILO QUE SABE QUE PARA SER RENTABLE TAMBIÉN DEBE SER PREVISIVO, POR ESO:



HERRAMIENTA

HIGIENE, SEGURIDAD Y CUIDADO POR EL MEDIO AMBIENTE ESTÁN ESTRECHAMENTE LIGADOS A LAS PREPARACIONES DE CAFÉ Y A LA RENTABILIDAD

Lea con atención cada una de las frases iniciales y complete los párrafos en los espacios.



Los procesos con los que preparo el café que sirvo a mis clientes requiere de altos niveles de cuidado y esmero, por eso:



Realizar adecuadamente los procesos de preparación según el método me ayuda a entregar a mis clientes una preparación de excelente calidad y:



Yo, como maestro pionero Toma Café™, lidero en mi negocio los procesos para mantener una excelente higiene, seguridad y cuidado del medio ambiente:

TENIENDO SIEMPRE PRESENTE HIGIENE, SEGURIDAD Y AMBIENTE EN MIS CUENTAS Y MIS HÁBITOS, MIS CLIENTES SE LLEVARÁN UNA EXPERIENCIA POSITIVA, CONSUMIRÁN MÁS CAFÉ Y CONOCERÁN NUEVAS PREPARACIONES QUE ME BRINDARÁN MAYORES GANANCIAS

MATERIAL COMPLEMENTARIO



BUENA ATENCIÓN Y PRESENTACIÓN PERSONAL

- Atienda a cada cliente como si fuera el primero del día. Todos necesitan igual cortesía y amabilidad.
- Esté atento a su limpieza personal: si usa delantal, revise que esté siempre limpio, al igual que su ropa, manos y cabello.
- Si tiene contacto directo con la preparación de alimentos y bebidas considere utilizar una malla para recoger su cabello durante las preparaciones.



HIGIENE Y MANIPULACIÓN DE LOS ALIMENTOS

Al preparar alimentos y servir bebidas, en este caso de café, es fundamental contar con todas las condiciones de aseo y de manipulación, es decir, cumplir con los estándares de higiene y limpieza establecidos por las Normas de Competencia Laboral: manejo de productos de limpieza y desinfección, manejo de desechos y procedimientos adecuados de higiene del establecimiento, de los equipos con los que se prepara el café y del aseo personal.



TENGA EN CUENTA:

- La limpieza, higiene y presentación personal son la entrada para que su establecimiento se vea siempre reluciente y sus clientes siempre quieran volver.
- Lave y desinfecte sus manos después de manipular dinero y de entrar al baño. Esto garantiza que tanto sus bebidas de café como los alimentos complementarios que entregue van a estar en las mejores condiciones sanitarias.
- Mantenga los equipos, utensilios y áreas de trabajo siempre limpias y desinfectadas.
- En lo posible, tenga utensilios exclusivamente para la preparación de café (termo, licuadora, filtros, cuchara medidora) para que el sabor de la bebida preparada no se contamine con otras sensaciones en boca.
- Tenga un lugar dispuesto para el manejo de basuras que se generen en su negocio. Si es posible, disponga de mínimo dos contenedores: uno para plástico y cartón y otro para los residuos orgánicos, donde desechará la borra o ripio de café después de cada preparación.
- Asee periódicamente su negocio y disponga de un plan de fumigación para mantener el control de plagas al día.



REFLEXIONO Y CONCLUYO

UNIDAD 5

PARA FINALIZAR, UN BREVE REPASO POR LOS PUNTOS FUNDAMENTALES DE ESTA UNIDAD:



Para que sus ganancias y la rentabilidad de su negocio se mantengan es fundamental que implemente condiciones de higiene, seguridad y buenas prácticas, tanto con usted mismo, con el local y con las preparaciones de bebidas y alimentos.



Las máquinas con las que prepara el café requieren mantenimiento y cuidado para alargar su vida útil y ofrecer bebidas de excelente calidad, por eso tenga siempre a la mano un calendario en el que anote las fechas de mantenimiento de cada una.



Un empresario pilo ofrece siempre una experiencia única y que todos recordarán positivamente: la calidad del ambiente y de las preparaciones que usted ofrece en su negocio hará que los clientes regresen y lleven más visitantes.



Programa Toma Café

Para aprovechar las nuevas ocasiones para el consumo del café es vital que pueda ampliar la variedad de bebidas de café en su negocio. En esta unidad y junto a su tutor, practicará y aprenderá cómo preparar sofisticadas bebidas de café a partir de un aromático café intenso.



UNIDAD 6

NUEVAS BEBIDAS DE CAFÉ: MÁS RENTABILIDAD



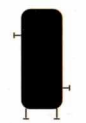
Programa Toma Café

 HERRAMIENTA

ELIJO MIS NUEVAS BEBIDAS DE CAFÉ

Según el perfil de los clientes que visitan su negocio (recuerde lo que aprendió en la unidad 4), elija y señale otras preparaciones que le ayudarán a aprovechar esas nuevas ocasiones de venta y a generar mayores ganancias:

Método de preparación actual:

	Olleta	☐
	Greca	☐
	Cafetera de goteo	☐
	Máquina de espresso	☐
	Vending	☐

Bebidas que voy a preparar:

	Café negro	☒
	Cappuccino	☒
	Cappuccino helado	☐
	Malteada de café	☐
	Bebida de autor	☐
	Café con panela	☐
	Espresso	☒
	Mocaccino	☐
	Café frappé	☐
	Otra	☐

Utensilios

☐	_____
☐	_____
☐	_____
	Medidores ☐

¡MANOS A LA OBRA! LAS BEBIDAS DE CAFÉ ELEGIDAS SON:



HERRAMIENTA

RECETA BÁSICA DE CAFÉ INTENSO

A continuación encontrará el paso a paso para preparar un excelente café intenso en olleta, cafetera de goteo, greca y máquina de espresso. Con la ayuda de su tutor, complete los puntos en blanco que encontrará al inicio de cada página.

Café en cafetera de goteo

Para _____ tazas
de café intenso



Agua



Materia prima mi café

- Mi café marca: _____
- ☐ Tostado en grano _____
- ☐ **Molido** _____
- Tostión _____
- Molienda _____
- ☐ Soluble vaporizado _____
- ☐ Soluble liofilizado _____

Cantidad de café

- ☐ Cuchara sopera _____
- ☐ Cuchara tintera _____
- ☐ Libras _____
- ☐ Gramos _____
- ☐ Otros _____

Cantidad de agua

- ☐ **Pocillo** _____
- ☐ 4 oz _____
- ☐ 7 oz _____
- ☐ 110 ml _____
- ☐ Litros _____
- ☐ Mililitros _____



1

Con la máquina desconectada, ponga el café en el filtro nuevo y limpio. Para una bebida intensa y aromática es recomendable usar 7g de café por cada 110 ml de agua, es el equivalente a una cucharada sopera por cada pocillo tintero. Sin embargo, entre gustos no hay disgustos y hay quien prefiere un café fuerte y quien lo prefiere suave.



2

Adicione el agua fresca (incolora, inolora e insabora) al tanque.



3

Tape el filtro y ubique el vaso de la cafetera sobre la resistencia



4

Prenda la cafetera y espere a que se realice la extracción



5

Conserve el café hasta por dos horas y nunca lo recaliente. Pasado este tiempo cambie el filtro y haga una nueva preparación.

Un café intenso y aromático



El secreto del café radica en extraer sus compuestos volátiles que son los que le dan su maravilloso aroma y sabor. Al hacer una adecuada preparación el agua caliente extrae y destaca todas sus propiedades, **por eso es tan importante ofrecerlo fresco ya que de esta manera el cliente disfrutará plenamente de una bebida intensa y aromática.**

CUANDO UTILIZO LOS MÉTODOS Y MEDIDAS DE PREPARACIÓN ADECUADAS, SOY NOBLE CON MI CAFÉ Y CON MIS CLIENTES, AUMENTA MI RENTABILIDAD Y:

 HERRAMIENTA

RECETA BÁSICA DE CAFÉ INTENSO

Prepare un excelente café intenso en olleta. Con la ayuda de su tutor, complete los espacios en blanco de la primera parte.

Café en olleta

Para tazas de café intenso



Agua

☐ Inolora ☐ Incolora ☐ Insabora

Materia prima

Mi café marca

☐ Tostado en grano

☐ **Molido**

Tostión

Molienda

☐ Soluble vaporizado

☐ Soluble liofilizado

Cantidad de café

☐ Cuchara sopera

☐ Cuchara tintera

☐ Libras

☐ Gramos

☐ Otros

Cantidad de agua

☐ **Pocillo**

☐ 4 oz

☐ 7 oz

☐ 110 ml

☐ Litros

☐ Mililitros

Paso a paso

 **1**

Utilice agua fresca y limpia. Calientela hasta el primer hervor y déjela reposar un momento, de esta manera su temperatura (92°C) no quemará el café. Si es muy baja, el café quedará aguado e insípido y si es muy alta habrá una sobreextracción y arrastrará sabores quemados y amargos.

 **3**

Agregue el agua caliente haciendo círculos, de esta manera logrará una correcta extracción. El café estará en contacto con el agua aproximadamente 3 minutos.

 **2**

Adicione el café utilizando la cantidad correcta por taza. Entre gustos no hay disgustos y hay quien prefiere una bebida fuerte y quien la prefiere suave. Para un café intenso y aromático es recomendable usar 7g de café por cada 110 ml de agua, es el equivalente a una cucharada sopera por cada pocillo tintero. Siempre use un filtro nuevo para cada preparación.

 **4**

Sirva el café de inmediato para que sus clientes disfruten todo su aroma y sabor. Si es posible, prepare solo el café que va a vender.

 **5**

Pase el café restante a un termo para su conservación hasta por dos horas, así mantiene su aroma y sabor. Nunca recaliente el café.

Un café intenso y aromático



El secreto del café radica en extraer sus compuestos volátiles que son los que le dan su maravilloso aroma y sabor. Al hacer una adecuada preparación el agua caliente extrae y destaca todas sus propiedades, **por eso es tan importante ofrecerlo fresco ya que de esta manera el cliente disfrutará plenamente de una bebida intensa y aromática.**

CUANDO UTILIZO LOS MÉTODOS Y MEDIDAS DE PREPARACIÓN ADECUADAS, SOY NOBLE CON MI CAFÉ Y CON MIS CLIENTES, AUMENTA MI RENTABILIDAD Y:

HERRAMIENTA

RECETA BÁSICA DE CAFÉ INTENSO

Prepare un excelente café intenso en greca. Con la ayuda de su tutor, complete los espacios en blanco de la primera parte.



Materia prima mi café

- Marca
- ☐ Tostado en grano
- ☐ **Molido**
- Tostión
- Molienda
- ☐ Soluble vaporizado
- ☐ Soluble liofilizado

Cantidad de café

- ☐ Cuchara sopera
- ☐ Cuchara tintera
- ☐ Libras
- ☐ Gramos
- ☐ Otros

Cantidad de agua

- ☐ **Pocillo**
- ☐ 4 oz
- ☐ 7 oz
- ☐ 110 ml
- ☐ Litros
- ☐ Mililitros

Paso a paso



1

Limpie el filtro y lave la greca. Sus implementos de preparación deben estar siempre en las mejores condiciones de aseo para que el café no se impregne de elementos que lo contaminen.



4

Agregue agua caliente (sólo 1^{er} hervor) haciendo círculos (la temperatura adecuada es 92° C). Si es muy baja el café quedará aguado e insípido y si es muy alta habrá una sobreextracción y arrastrará sabores amargos y quemados.



2

Llene la recámara de la greca con agua fría. Recuerde que el agua no debe tener ningún olor, color o sabor para que el café no pierda sus características esenciales



5

Ubique la perilla en la opción de temperatura alta durante 2 minutos y después pásela a temperatura media. Revise constantemente la temperatura del agua para que el café conserve su sabor recién preparado.



3

Adicione el café molido en el filtro limpio. Nunca reutilice los filtros, esto garantiza que el café preparado esté siempre fresco.



6

Conserve el café hasta por dos horas y nunca lo recaliente. Pasado este tiempo lave el filtro y la greca para una nueva preparación.

Hagamos una buena preparación



El secreto del café radica en extraer sus compuestos volátiles que le dan su maravilloso aroma y sabor. Al hacer una buena preparación el agua caliente extrae y destaca todos sus aromas y sabores. Por eso es tan importante que lo vendamos fresco **para que nuestro cliente disfrute plenamente un café intenso y aromático.**

CUANDO UTILIZO LOS MÉTODOS Y MEDIDAS DE PREPARACIÓN ADECUADAS, SOY NOBLE CON MI CAFÉ Y CON MIS CLIENTES, AUMENTA MI RENTABILIDAD Y:

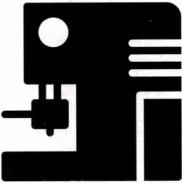
 HERRAMIENTA

RECETA BÁSICA DE CAFÉ INTENSO

Prepare un excelente café intenso en máquina de espresso. Con la ayuda de su tutor, complete los espacios en blanco de la primera parte.

Espresso

Para tazas de café intenso



Agua

☐ Inolora ☐ Incolora ☐ Insabora

Materia prima

- Mi café marca
- ☐ Tostado en grano
- ☐ **Molido**
- Tostión
- Molienda
- ☐ Soluble vaporizado
- ☐ Soluble liofilizado

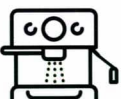
Cantidad de café

- ☐ Cuchara sopera
- ☐ Cuchara tintera
- ☐ Libras
- ☐ Gramos
- ☐ Otros

Cantidad de agua

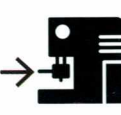
- ☐ **Pocillo**
- ☐ 4 oz
- ☐ 7 oz
- ☐ Litros
- ☐ Mililitros

 1 Limpie el portafiltros

 2 Limpie la salida de agua de la máquina dejándola correr dos segundos.

 3 Muela el café y agréguelo al portafiltros. Utilice molienda fina pues el café solo está en contacto con el agua 20 segundos

 4 Nivele y apisone el café en el portafiltros

 5 Introduzca el portafiltros en la máquina y presione el botón de preparación.

 6 Ubique el pocillo debajo del dispensador

 7 El espresso estará listo en un periodo de 25 a 30 segundos.

Un café intenso y aromático



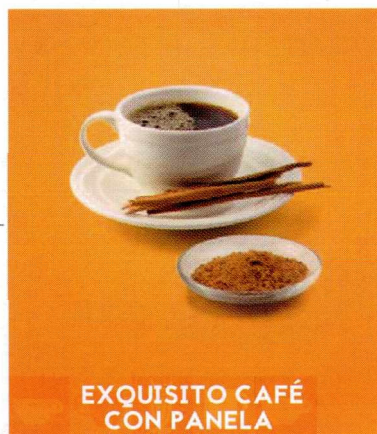
El secreto del café radica en extraer sus compuestos volátiles que son los que le dan su maravilloso aroma y sabor. Al hacer una adecuada preparación el agua caliente extrae y destaca todas sus propiedades, **por eso es tan importante ofrecerlo fresco ya que de esta manera el cliente disfrutará plenamente de una bebida intensa y aromática.**

CUANDO UTILIZO LOS MÉTODOS Y MEDIDAS DE PREPARACIÓN ADECUADAS, SOY NOBLE CON MI CAFÉ Y CON MIS CLIENTES, AUMENTA MI RENTABILIDAD Y:



BEBIDAS CALIENTES BASADAS EN CAFÉ INTENSO

Tenga en cuenta estas preparaciones al momento de implementar nuevas bebidas de café en su negocio.



EXQUISITO CAFÉ
CON PANELA

Ingredientes:

1. Café
2. Panela instantánea
3. Canela en astillas
4. Anís

Preparación (para dos):

1. Prepare dos **café intensos** en su método preferido.
2. Ponga **dos cucharaditas de panela instantánea**, dos semillas de anís y una astilla de canela.
3. Revuelva, sirva y **disfrute**.



ESPUMOSO
CAPPUCCINO CASERO

Ingredientes:

1. Café
2. Leche en polvo
3. Esencia de vainilla
4. Canela en polvo

Preparación (para dos):

1. Prepare dos **café intensos** en su método preferido.
2. Lleve la leche a la estufa hasta **punto de ebullición**.
3. Espume la leche en la licuadora con dos gotas de esencia de vainilla y **endulce al gusto**.
4. Sirva en dos pocillos **media taza de café intenso**, agregue la leche de la licuadora y con una cuchara tome la espuma y decore. Espolvoree canela en polvo para finalizar.



ACHOCOLATADO
MOCACCINO CASERO

Ingredientes:

1. Café
2. Leche en polvo
3. Cocoa en polvo
4. Arequipe
5. Salsa de chocolate
6. Azúcar

Preparación (para dos):

1. Prepare dos **café intensos** en su método preferido.
2. Aparte, licúe un pocillo de café, dos cucharadas de **leche en polvo**, una cucharadita de **cocoa en polvo** y azúcar al gusto.
3. Vierta la taza de café restante poco a poco hasta hacer espuma. Sirva y decore la superficie con **salsa de chocolate y arequipe**.

COMO MAESTRO PIONERO TOMA CAFÉ™, UTILIZO SIEMPRE CAFÉ FRESCO, AGUA LIMPIA Y SIGO EL PASO A PASO DE CADA RECETA. ASÍ, MIS CLIENTES ESTARÁN SATISFECHOS Y:



HERRAMIENTA

BEBIDAS FRÍAS BASADAS EN CAFÉ INTENSO

Tenga en cuenta estas preparaciones al momento de implementar nuevas bebidas de café en su negocio.



REFRESCANTE CAPPUCCINO
CASERO HELADO

Ingredientes:

- | | | |
|-------------------|------------------------|-----------|
| 1. Café soluble | 3. Leche líquida fría | 5. Azúcar |
| 2. Leche en polvo | 4. Esencia de vainilla | |

Preparación (para cinco):

1. Ponga dos cucharadas soperas de **café soluble** en la licuadora

Agregue **azúcar al gusto**, dos cucharadas soperas de **leche en polvo**, **2.** 1/2 onza de esencia de **vainilla**, un litro de **leche fría**.

- 3.** Active la licuadora hasta que obtenga una **mezcla homogénea**, sirva y decore al gusto.



CREMOSA MALTEADA
CASERA DE CAFÉ

Ingredientes:

- | | |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. Café | 3. Salsa de chocolate |
| 2. Helado de vainilla | 4. Hielo |

Preparación (para uno):

1. Prepare un **café intenso** en su método preferido.

Vierta cuatro bolas de helado en la licuadora, agregue **el hielo**, el **café** **2.** preparado y licúe a baja velocidad hasta obtener una **mezcla homogénea**.

- 3.** Sirva la malteada **lentamente**. Decore con **cocoa**, **salsa de chocolate** o **café molido**.



REFRESCANTE CAFÉ
FRAPPÉ CASERO

Ingredientes:

- | | | |
|-------------------|-----------|-----------------------|
| 1. Café | 3. Hielo | 5. Salsa de chocolate |
| 2. Leche en polvo | 4. Azúcar | |

Preparación (para uno):

1. Prepare un **café intenso** en su método preferido

Agregue el **café** a la **licuadora**, adicione azúcar al gusto, **dos cucharadas de** **2.** **leche** en polvo y **abundante hielo**. Macere un poco.

- 3.** Licúe, decore el vaso en las paredes laterales con **salsa de chocolate** y sirva. ¡Disfrute!

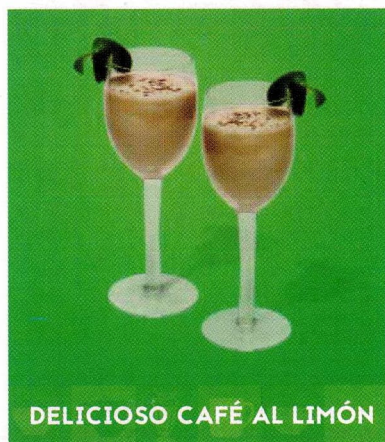
COMO MAESTRO PIONERO TOMA CAFÉ™, UTILIZO SIEMPRE CAFÉ FRESCO, AGUA LIMPIA Y SIGO EL PASO A PASO DE CADA RECETA. ASÍ, MIS CLIENTES ESTARÁN SATISFECHOS Y:



HERRAMIENTA

OTRAS BEBIDAS BASADAS EN CAFÉ INTENSO

Le presentamos el delicioso café al limón. ¡Utilice las casillas en blanco para incluir su café de autor!



Ingredientes:

1. Café
2. Yogur
3. Leche condensada
4. Limón
5. Hielo

Preparación (para uno):

1. Prepare un **café intenso** en su método preferido

Mezcle dos vasos de **yogur**, siete cucharadas de **leche condensada**, **café intenso** y dos cubos de **hielo** en la licuadora. Licúe a baja velocidad

- 2.
3. Sirva en una copa, agregue el **zum de limón** y refrigere durante media hora. Sirva y espolvoree un poco de **café molido**

¡ESPECTACULAR BEBIDA DE AUTOR!

Ingredientes:

Preparación (para ____):

1.

2.

3.

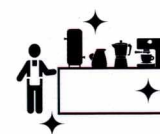
COMO MAESTRO PIONERO TOMA CAFÉ™, UTILIZO SIEMPRE CAFÉ FRESCO, AGUA LIMPIA Y SIGO EL PASO A PASO DE CADA RECETA. ASÍ, MIS CLIENTES ESTARÁN SATISFECHOS Y:



HERRAMIENTA

COMO MAESTRO PIONERO TOMA CAFÉ™,

conozco las claves para ofrecer la mejor bebida de café a mis clientes:

El café tiene más de **1000**
compuestos volátiles que**le dan su aroma y sabor.**Al hacer una buena preparación
el agua caliente extrae y destaca**estos aromas y sabores**que son fruto de la dedicación de muchas manos
que cuidaron el café del árbol a la taza.**1.****COMPRE**
su café preferido
y fíjese que
esté frescoRevise la etiqueta
y confirme
la fecha de vencimientoCompre el café que va a consumir
en las próximas 2 o 3 semanas.**2.****GUARDE**
correctamente
su caféUNA VEZ ABIERTO
consérvelo en un recipiente
HERMÉTICO
lejos de cualquier fuente de calor.
ASÍ MANTENDRÁ TODO
SU AROMA Y SABOR.
(PUEDE SER EN SU EMPAQUE ORIGINAL)Almacene o exhiba el café lejos de productos
como jabones, condimentos, material de aseo
y otros químicos. El café es como una esponja
y absorbe olores que tiene a su alrededor.**3.****UTILICE**
la molienda correcta
según el método
que escoja**Mientras más**
tiempo esté el agua
en contacto con el café,
más gruesa debe ser la molienda**4.****MANTENGA**
una correcta
presentación personal.**Tenga siempre su local**
limpio y organizadoLa higiene es fundamental. Mantenga
su cafetera en buen estado, utilice
cucharas secas y limpias para sacar el
café de su recipiente y mantenga las
superficies bien aseadas.Sea amable, esa es su mejor
carta de presentación,
aprovéchela para motivar el
regreso de los clientes.**5.****REGLA DE ORO**Sírva el café de inmediato para disfrutar
todo su aroma y sabor
PREPARE SOLO EL CAFÉ
QUE VA A TOMARY, si quiere disfrutar y ofrecer esa deliciosa segunda taza,
lo mejor es conservarlo dentro de un termo para preservar el aroma y el sabor

SI QUIERE DISFRUTAR Y OFRECER ESA DELICIOSA SEGUNDA TAZA LO MEJOR ES CONSERVARLO EN UN TERMO PARA PRESERVAR TODAS SUS PROPIEDADES.



HERRAMIENTA

CONSEJOS PARA PREPARAR BEBIDAS FRÍAS DE CAFÉ

Conozca más detalles acerca de las preparaciones con las que aprovechará sus nuevas ocasiones de venta, mientras consiente a sus clientes y obtiene mayores ganancias:

Para preparar un delicioso café frío recuerde tres alternativas:

1. Con hielo y café soluble

Preparación:

1. Tome varios cubos de hielo, adicione café soluble al gusto, un poco de agua y azúcar según prefiera.
2. Licúe a baja velocidad durante 30 segundos
3. Ya tiene una base lista para bebidas frías, sirva y disfrute.

2. Con cubos de café preparado

Preparación:

1. Utilice el café restante que aún tiene almacenado en el termo o en la greca por más de dos horas.
2. Viértalo en cubetas de hielo previamente lavadas y limpias.
3. Congélelo y úselo cuando sus clientes soliciten café frappé.

3. Con café caliente y hielo

Preparación:

1. Utilice la preparación de café intenso para preparar bebidas frías agregando hielo a esta base.
2. Macere el hielo y póngalo en un recipiente adecuado para mezclarlo con su café intenso recién preparado.
3. Mézclelo bien y sívalo



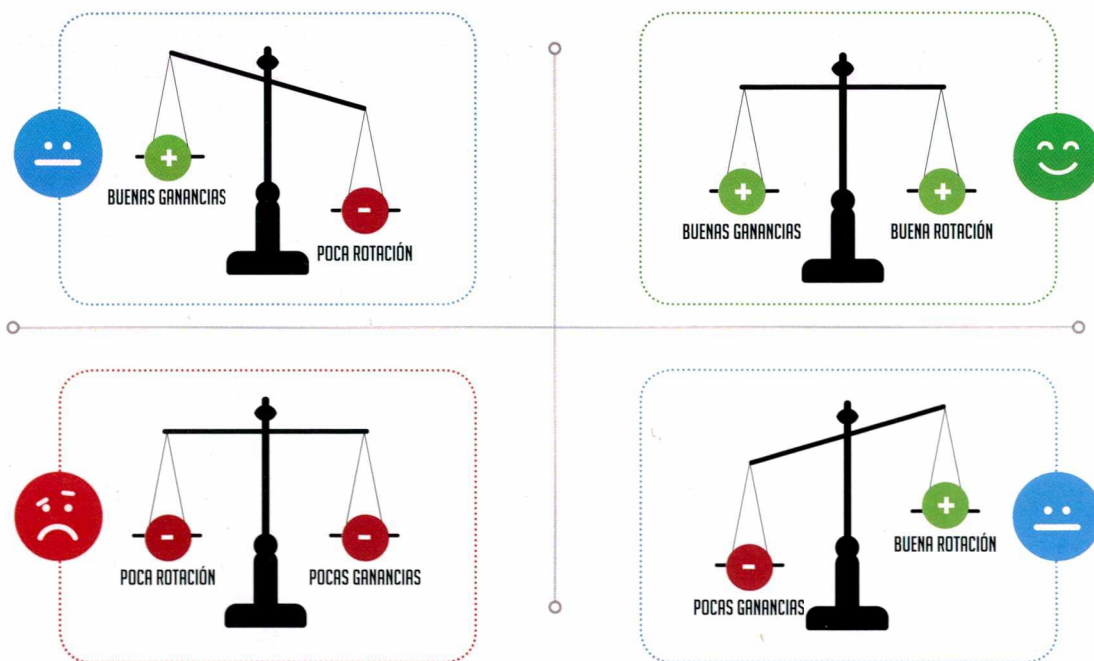
MATERIAL COMPLEMENTARIO



QUÉ ES LA RENTABILIDAD

La rentabilidad tiene que ver directamente con la relación de los ingresos y los egresos, es decir: lo que usted invierte y lo que usted gana por esta inversión en su empresa. Si lo que gana (los ingresos) son mayores que los gastos (teniendo en cuenta los costos de arrendamiento, sueldos, pago de servicios) podemos decir que su empresa es rentable; es por eso que al hablar de rentabilidad se hace referencia a índices de mediciones entre inversiones hechas y utilidades obtenidas.

Un producto rentable es aquel que deja un margen alto de ganancias y que además se vende con mayor frecuencia. La siguiente matriz de rentabilidad le permitirá ubicar estos productos en su negocio e identificar a cuáles debe dedicar mayor inversión y esfuerzo:



Como lo vio en la primera unidad, el café es un producto rentable y ganador pues deja un margen alto de ganancias y se vende bien, con alta rotación.

LA RENTABILIDAD SE CALCULA DIVIDIENDO LA CANTIDAD GENERADA Y LA CANTIDAD QUE SE HA NECESITADO PARA GENERARLA

Esta matriz está basada en el tema de planificación y estrategia corporativa del economista Michael E. Porter



MATERIAL COMPLEMENTARIO

Usted, como empresario pilo, debe estar muy bien preparado y organizado para que la rentabilidad de su empresa tenga un constante crecimiento; a esto añádale el factor innovación: ser creativo, aprovechar los momentos de venta y mayor consumo o estar muy atento a posibles momentos que no había identificado antes y en los que puede introducir mayores ventas de bebidas de café haciendo a la vez que sus clientes se sientan satisfechos pues usted conoce sus gustos. Así, usted será identificado como todo un emprendedor y un ejemplo para su entorno.

Es necesario que evalúe en qué nivel de satisfacción está su tienda y, a partir de los resultados, aplique las recomendaciones que le ayudarán a ser más proactivo e innovador en su negocio.

UN EMPRESARIO PILO EVALÚA FRECUENTEMENTE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES. NO TEMA A LOS RESULTADOS PUES ESTOS SIEMPRE LLEVARÁN A LA PROACTIVIDAD Y A LA INNOVACIÓN



CONSERVACIÓN DE LA BEBIDA DE CAFÉ

Servir un café recién preparado y que el cliente lo deguste inmediatamente es la mejor experiencia puesto que esta es una bebida delicada que posee aromas que se pierden en poco tiempo; es por eso que cuando se guarda por periodos prolongados o se recalienta pierde todas sus propiedades. Así que, después de preparado, mantenga siempre el café en un recipiente hermético (termo) y cámbielo máximo dos horas después.

El café tostado también requiere de algunos sencillos cuidados: si no está preparando alguna bebida asegúrese de que el café molido o soluble esté bien tapado, en recipiente hermético y en un lugar fresco y seco, pues el aire, la humedad o el calor pueden oxidarlo y hacer que tome aromas del entorno que van a cambiar el sabor de la bebida preparada.



REFLEXIONO Y CONCLUYO

UNIDAD 6

VEAMOS UN BREVE REPASO DE ESTA UNIDAD EN LA QUE PUDO EVIDENCIAR QUE:



Aprender y crear nuevas preparaciones de café es recomendable para aprovechar las ocasiones de consumo del negocio y aumentar la oferta para todos los clientes, esto por supuesto siempre generará mayores ganancias no solo para usted sino también a sus clientes pues estarán cada vez más satisfechos al visitarlo.



Seguir realizando excelentes preparaciones de acuerdo con la máquina que usted usa para preparar café es garantizar la fidelidad de los clientes. Por eso, estar atento a los pasos básicos para preparar un café intenso es el eslabón principal para que todas las demás recetas con café le queden siempre deliciosas.



Recuerde la materia básica esencial para sus preparaciones: agua limpia y café fresco. Es decir: agua incolora, inolora e insabora y café, debidamente conservado en un recipiente hermético y lejos de detergentes o sustancias que lo puedan contaminar.



Las ocasiones de consumo son tantas como su creatividad lo impulse: un café caliente en la mañana, un cappuccino en la tarde, una bebida de café frío el fin de semana. Sus clientes estarán siempre satisfechos y sentirán que usted los toma en cuenta conoce sus gustos y preferencias.



Bienvenido al punto final de este recorrido de formación como Maestro Pionero Toma Café™ en el que tendrá la oportunidad de consolidar todo lo que aprendió durante las anteriores unidades: observará cómo armar combos para mejorar sus ganancias y rentabilidad, para seguir ampliando la oferta que actualmente ofrece a quienes visitan su negocio.



UNIDAD 7

EL NEGOCIO CON MÁS CUERDA: VENDER MÁS BEBIDAS DE CAFÉ



Programa Toma Café



ACTIVIDAD

COMBOS Y PRECIO DE VENTA AL PÚBLICO (PVP)

Retome el costeo que hizo inicialmente de sus bebidas de café para hacer nuevos cálculos y ver que pasa al agregar un alimento complementario, venderlos por separado o venderlos en combo:

	Bebidas de café		Producto complementario		Productos por separado		Nuevo combo	Propongo un nombre para mi combo	Decido cómo lo voy a mostrar
Tradicional	\$	+	\$	=	\$		\$		  
	PVP Actual		PVP Actual		PVP Actual		Nuevo PVP Combo		
Nuevas bebidas	\$	+	\$	=	\$		\$		  
	PVP Actual		PVP Actual		PVP Actual		Nuevo PVP Combo		
	\$	+	\$	=	\$		\$		  
	PVP Actual		PVP Actual		PVP Actual		Nuevo PVP Combo		
	\$	+	\$	=	\$		\$		  
	PVP Actual		PVP Actual		PVP Actual		Nuevo PVP Combo		

CUANDO TENGO VARIEDAD DE PRODUCTOS Y HAGO VENTA CRUZADA LOS CLIENTES QUEDAN SATISFECHOS Y VUELVEN POR:

ACTIVIDAD

CALENDARIO DE LA VENTA FIEL TOMA CAFÉ™

Aproveche todos los momentos de consumo para aumentar la rentabilidad de su negocio. Aquí le proponemos un calendario mensual y otro anual para que anote en ellos las fechas que considera importantes y en las que puede elevar la venta de bebidas de café.

Calendario mensual

1	2	3	4	5	6	7	
8	9	10	11	12	13	14	Quincena
15	16	17	18	19	20	21	
22	23	24	25	26	27	28	Quincena
29	30						

Calendario anual

Enero 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	Febrero 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28	Marzo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	Abril 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	Mayo 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	Junio 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30
Julio 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	Agosto 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	Septiembre 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	Octubre 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31	Noviembre 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30	Diciembre 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

8 de marzo - Día de la mujer
27 de junio - Día del café

EL CAFÉ ES NOBLE CON MI NEGOCIO Y CON MI RENTABILIDAD. POR ESO ESTOY ATENTO A:



MATERIAL COMPLEMENTARIO

VENTAS Y MERCADEO



QUÉ ES LA VENTA CRUZADA

Es una estrategia muy utilizada por grandes compañías para incrementar sus ingresos y que consiste en “agrandar” el pedido del cliente ofreciéndole complementar lo que va a llevar con algún otro producto, por ejemplo acompañar su bebida con un alimento. De esta manera el empresario publicita nuevos productos que esté introduciendo e incrementa la venta de otros que no tienen a veces mucha salida.

La venta cruzada genera siempre ventas adicionales y por lo tanto más rentabilidad para su negocio y para sus productos. Es muy sencillo: ofrezca a sus clientes siempre algo más, cuénteles acerca de los productos de panadería o de pastelería que vende y que pueden complementar muy bien la bebida de café que están comprando.

Para vender más también es necesario que dé a sus clientes información complementaria de los productos que ofrece: cuénteles por qué el combo que está implementando sabe más rico, las propiedades del café que va a tomar según la hora del día, por ejemplo.

CÓMO PUBLICITO LA VENTA CRUZADA

- ◆ Anuncios en el negocio
- ◆ Anuncios en las mesas o en el mostrador
- ◆ Anuncios al lado de la caja registradora
- ◆ Envío de volantes
- ◆ Promoción de eventos específicos en el mes

APLICANDO DIFERENTES ESTRATEGIAS DE VENTA CRUZADA AUMENTA LA RENTABILIDAD DE SU NEGOCIO Y SUS GANANCIAS, SUS CLIENTES SE SENTIRÁN SATISFECHOS Y USTED SERÁ UN EMPRESARIO PROACTIVO.

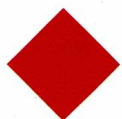
EJEMPLO

Supongamos que usted vende un tinto a \$800 pesos y que el precio básico es de \$400, es decir el precio básico de lo que le cuesta. Por otro lado tiene también un producto de panadería que a usted le cuesta \$300 y que en la tienda lo vende en \$500. Normalmente la venta de los dos productos a uno de sus clientes equivale a \$1.300, de los cuales usted obtiene una ganancia de \$600.

Un cliente llega un día con \$1.100 y quiere comprar ambos productos: un tinto y el producto de panadería. **¿Usted qué haría?**

Si le vende el tinto solamente usted estaría ganando \$400, y si le vende el producto de panadería estaría ganando \$200. ¿Qué tal si le vende **los dos productos por \$1.100**? ¡Primero, ganaría un cliente, y segundo, sus **ganancias** serían de **\$508** y no de \$400 o de \$200!

LA VENTA CRUZADA HACE QUE SU NEGOCIO SEA MÁS RENTABLE Y TAMBIÉN QUE MEJORE LA CALIDAD DEL SERVICIO A SUS CLIENTES.



REFLEXIONO Y CONCLUYO

UNIDAD 7

EN ESTA UNIDAD USTED PUDO EVIDENCIAR QUE:



La venta cruzada de productos es una herramienta muy poderosa para aumentar la rentabilidad de un negocio, por eso los empresarios proactivos e interesados en mejorar no solo sus ganancias sino también la atención a sus clientes la implementan.



Hay muchas maneras de publicitar la venta cruzada: publicar calendarios con fechas especiales, ubicar anuncios visibles en el negocio, poner “habladores” en las mesas o en el mostrados, anviar volantes por el barrio, etc.



Vender productos unitarios es necesario, pero si usted implementa frases de venta proactiva siguiendo lo que aprendió acerca de los perfiles de los clientes aumentará sus ganancias y tendrá una oferta de combos única en su negocio.





Programa Toma Café

Este material se produce con fines estrictamente académicos y es para uso exclusivo del Programa de Promoción de Consumo de Café de Colombia Toma Café™. Bajo las sanciones establecidas en las leyes, está rigurosamente prohibida la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o procedimiento sin el permiso escrito de Toma Café™.

Si desea más información escriba a
promocion.cafedecolombia@cafedecolombia.com

Primera edición, 1000 ejemplares
Impreso en Colombia
Todos los derechos reservados



Programa de Promoción de Consumo de Café de Colombia



Programa Toma Café

Componente de capacitación para elevar la venta de café preparado en el canal tradicional

Esta Cartilla del Empresario MAESTROS PIONEROS TOMA CAFÉ, editada por el Programa de Promoción de Consumo de Café de Colombia TOMA CAFÉ, lo llevará a conocer, de forma práctica, cómo elevar las ventas de café preparado y la utilidad de su negocio. Ejercicios y lecturas complementarias le permitirán familiarizarse con la alta rentabilidad que genera la venta de café preparado, montar un plan de mejoramiento de su negocio para atraer más clientes y ofrecerles una experiencia memorable de consumo que redunde en mayores ventas y utilidad; aprenderá a preparar, de forma casera, nuevas y deliciosas bebidas de café, y conocerá más sobre el proceso productivo de nuestra bebida nacional y sobre los atributos sensoriales que lo hacen el mejor café suave del mundo.

Este material educativo hace parte de la estrategia de formación complementaria "El Negocio con Más Cuerda", cuyo objetivo es elevar la productividad y promover un modelo sostenible de venta de café para elevar el consumo fuera del hogar.

La Cartilla del Empresario MAESTROS PIONEROS TOMA CAFÉ, ha sido diseñada para apoyar la estrategia presencial de capacitación a pequeños empresarios de panaderías, tiendas y cafeterías del canal tradicional. Sin embargo, si esta Cartilla ha llegado a sus manos y usted se considera un entusiasta del café, será un valioso medio de consulta que le permitirá profundizar más acerca de nuestro café, su preparación y venta.

El Programa de Promoción de Consumo de Café de Colombia, TOMA CAFÉ, que provee los fondos para este material pedagógico, es un fideicomiso constituido por Casa Luker S.A., la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, Industria Colombiana de café Colcafé S.A.S., Torrefacé Águila Roja S.A. y numerosas compañías tostadoras de café medianas y pequeñas, estas dos últimas representadas por Restcafé OMA e Industrias Fuller Pinto S.A., cuyo objetivo es promover el consumo doméstico de café.