

Pourquoi entraîner vos baristas ?



par Christine Cottrell

J'ai récemment été invitée à faire une présentation sur les stratégies de formation devant un groupe de formateurs barista certifiés lors du SCAE Meeting de Vienne. Me basant sur un répertoire enrichi de presque 30 ans d'expérience en tant que formateur, j'ai sélectionné les conseils et techniques de formation dont je pensais qu'elles seraient utiles pour les formateurs. Expliquer à quelqu'un, en deux heures, comment devenir un bon formateur est à coup sûr une tâche ardue et qui ne laisse pas vraiment le temps d'expliquer pourquoi une formation est toujours importante.

Je n'ai donc pas été surprise lorsque quelqu'un est venu me voir par après et m'a demandé quel était mon raisonnement pour expliquer (par exemple à un propriétaire d'établissement) pourquoi un entraînement barista était à ce point important. Je pense que j'ai laissé s'échapper des mots comme 'compétence', 'confiance' et 'cohérence'. Mais cela m'a amenée à formaliser ma réponse afin de pouvoir expliquer pourquoi une formation de barista est importante. Je pourrai donc aller plus loin, la prochaine fois que quelques mots ou quelques phrases.

Pour faire simple et frappant, les raisons peuvent être résumées en 4 grands concepts qui commencent tous par un 'c'.

Common goals (ou buts communs)

Tout d'abord, le but de la formation devrait être pour l'ensemble du personnel de comprendre les buts communs et de travailler en ce sens – les normes de l'entreprise, sa politique, les procédures, tout ce qui en fera un établissement particulier. Elle peut aussi révéler des objectifs communs plus larges tels que les normes de l'industrie du café fixées par diverses associations telles que la SCAE ou la

SCAA. Certains pays, comme l'Australie et la Nouvelle-Zélande, par exemple, ont leurs propres normes nationales dans le cadre de formations au café. Celles-ci sont induites par l'industrie et des organismes de formation agréés dans le cadre de leur formation. Elles permettent de fournir une certification reconnue au niveau national. Il y a également des objectifs plus globaux comme les critères et les règles du championnat du monde de Barista. Indépendamment de ce que sont ces objectifs, ils doivent être clairement définis et écrits afin que l'ensemble du personnel puisse en être conscient. Ils seront alors au centre de la formation. Un document remis à l'ensemble du personnel est indispensable pour remplir cette mission.

Confident and competent staff (ou un personnel confiant et compétent)

Une fois que tout le monde est formé aux politiques, procédures, règles et règlements propres à un café en particulier, tout le monde connaît son job, comment le faire et quand. Il ne peut plus y avoir de confusion et rien n'est laissé au hasard. Un personnel entraîné n'est pas seulement plus compétent, il pourra également vaquer à ses occupations avec plus de confiance. Il sera plus détendu. Généralement, on en retire un niveau de satisfaction plus élevé auprès du personnel. Avoir un personnel détendu, ayant aussi bien confiance qu'étant compétent sur ce qu'il doit faire, est une donnée essentielle

pour un bon service au client et devrait être le but ultime de tous les propriétaires de café. C'est un point qui ne peut être atteint qu'avec un bon entraînement.

Consistency of service (ou continuité du service)

Un autre objectif commun à toutes les formations est la



continuité du service. C'est particulièrement important dans les entreprises ou les cafés qui nécessitent une vraie fidélisation du client. Un client qui revient dans un café s'attend le plus souvent à recevoir exactement ce qu'il a eu lors de sa première visite. Il est donc important que cette continuité soit rencontrée. Pas des mauvaises surprises. Il est à noter que le client peut revenir pour déguster le même café que précédemment, mais aussi pour bénéficier du même service et de la même ambiance. Changer quelque chose, dans la taille de la boisson, dans la façon de l'accueillir, voire même dans le volume de la musique, peut revenir à ne pas rencontrer les attentes du client. La seule façon de respecter les attentes des clients dans le temps est d'avoir un personnel entraîné qui pourra reproduire l'expérience café tant attendue par vos clients. Avoir un document écrit sous forme d'un manuel permettra sans doute de maintenir cette cohérence.

Customer satisfaction (ou satisfaction client)

Enfin, l'aboutissement d'un personnel compétent, confiant et cohérent dans son service est généralement d'avoir un établissement rempli de clients qui vous récompensent par leur fidélité. Un dicton dit que 80% des nouveaux clients sont générés par 20% des clients existants. Il est donc tout à fait logique de s'occuper en premier lieu de vos clients existants. Le bouche-à-oreille se propage particulièrement vite quand il s'agit d'indi-

quer les endroits où le café est bon. Et vice-versa ! Dès lors, tout établissement qui entend créer une certaine fidélisation auprès de ses clients doit faire de la satisfaction client sa priorité numéro un et le moyen d'y arriver est de se concentrer sur la formation d'un personnel de qualité.

A défaut de former votre personnel aux objectifs communs que vous avez défini et de le rendre confiant et compétent dans le but d'assurer un certain niveau de qualité peut entraîner la fermeture de votre établissement. Vous pouvez également consacrer du temps, de l'énergie et des ressources pour identifier les besoins de votre clientèle, formaliser vos procédures et votre politique de vente et vous documenter... La formation de votre personnel reste la recette du succès.

Christine Cottrell est l'auteur de la Bible du Barista et de la formation Perfect Espresso. Surfez sur www.perfectespresso.com.au pour plus d'informations sur ses formations barista ainsi que sur la consultance qu'elle prodigue aux établissements qui souhaitent formaliser leurs politiques et procédures de travail.



Het nut van een opleiding voor uw barista's

door Christine Cottrell



Onlangs was ik uitgenodigd op een meeting van SCAE in Wenen waar ik voor een publiek van barista's een presentatie gaf over opleidingen. Op basis van mijn werkervaring van meer dan 30 jaar en ook als opleider gaf ik een aantal aanbevelingen en opleidingstechnieken waarvan ik denk dat ze nuttig zijn voor onze sector. In slechts twee uur tijd aan iemand uitleggen hoe hij een goede opleider kan worden is niet vanzelfsprekend en het laat zeker niet toe ook uitvoerig in te gaan op het belang van een opleiding.

Ik was dan ook niet verrast dat er na afloop iemand bij me kwam en me vroeg waarom een barista-opleiding zo belangrijk is. Als ik het mij goed herinner heb ik woorden gebruikt zoals 'competentie', 'vertrouwen', 'coherentie'. Mede daardoor heb ik alles goed op een rijtje kunnen zetten en kunnen verwoorden waarom een barista opleiding zo belangrijk is. De volgende keer zal ik dus beter kunnen antwoorden op deze vraag.

Als ik de redenen nu overschouw stel ik vast dat ze in vier grote concepten passen die telkens met een 'c' beginnen.

Common goals (gemeenschappelijke doelen)

Eerst en vooral moet het doel van een opleiding zijn dat het voltallige personeel de gemeenschappelijke doelstellingen begrijpt en op een manier werkt die toelaat die doelen te bereiken : de normen van de onderneming, het beleid, de procedures, de cultuur van de zaak. De opleiding kan trouwens ook gemeenschappelijke doelstellingen overbrengen die ruimer zijn dan dat. Zoals normen van de sector, bijvoorbeeld deze van diverse organisaties zoals SCAE of

SCAA. Sommige landen zoals Australië en Nieuw-Zeeland hebben eigen normen voor de opleidingen rond koffie. Deze zijn aangebracht door de industrie en de vormingscentra voor barista's. Dat laat ook toe om een nationaal erkend diploma uit te reiken. Daarnaast zijn er objectieven die internationaal of mondiaal spelen zoals de criteria en de regels voor het Wereldkampioenschap Barista. Los van wat die objectieven moeten zijn, moeten ze steeds duidelijk gedefinieerd en geschreven zijn zodat alle medewerkers ze bewust kunnen toepassen. De regels moeten centraal staan in de opleiding. Een document dat ter beschikking staat van het personeel is eveneens onmisbaar om deze missie tot een goed einde te brengen.

Confident and competent staff (betrouwbaar en competent personeel)

Eens iedereen opgeleid is en het beleid, de procedures, regels en reglementen over koffie gekend zijn weet iedereen hoe zijn job te doen en wanneer wat te doen. Er is zo geen kans meer op verwarring en niets wordt aan het toeval overgelaten. Opgeleide medewerkers zijn niet enkel meer competent, ze doen hun job ook met meer vertrouwen. Hij of zij zal dus meer ontspannen werken. Algemeen stelt men ook vast dat het werkplezier groter is bij opgeleid personeel. Ontspannen medewerkers die meer zelfvertrouwen hebben en bekwaamer werken is ook een essentieel onderdeel in de dienstverlening en moet het ultieme doel zijn van alle horeca-uitbaters. Dit alles is echter onmogelijk zonder een goede training.



THE PERFECT ESPRESSO BARISTA TRAINING PACK

**ORDER
NOW**



Consistency of service (consequente dienstverlening)

Een ander objectief van allerlei opleidingen is de continuïteit van de dienstverlening. Het is specifiek belangrijk in ondernemingen of cafés waar een trouw klantenpubliek belangrijk is. Een klant die regelmatig in de zaak komt verwacht vaak telkens exact hetzelfde te krijgen als bij zijn eerste bezoek. Het is dus essentieel dat die continuïteit ook reëel is. Geen onaangename verrassingen dus. Daarbij moet ook rekening gehouden worden met het feit dat de klant kan terugkomen om dezelfde koffie te kunnen drinken, maar soms ook om dezelfde dienstverlening of dezelfde sfeer te proeven. Iets veranderen, de hoeveelheid drank, de manier van ontvangst, het geluidsvolume van de muziek kan aanleiding geven tot het niet langer terugkomen van de klanten. Een geschreven document laat toe beter de coherentie van het totaalplaatje te behouden.

Customer satisfaction (klantentevredenheid)

Goed opgeleid en competent personeel, dat met zelfvertrouwen en op coherente wijze werkt is vaak de weg om een zaak vol te krijgen met klanten die u belonen door hun trouw. Er is een stelling die zegt dat 80% van de nieuwe klanten aangebracht worden door 20% van de bestaande klanten. Het is dus niet meer dan logisch om u in de eerste

plaats met uw vaste klanten bezig te houden. Mond-aan-mond-reclame werkt uitstekend voor het kwaliteitsimago van de koffie die u serveert. Elke zaak die de klantentrouw wenst uit te bouwen dient dus van de tevredenheid van zijn klanten de topprioriteit te maken. Om dit te verkrijgen zijn op de opleiding en de kwaliteit van het personeel te concentreren.

Wie dit negeert en het personeel niet aanzet om de gemeenschappelijke doelstellingen na te streven of nalaat het nodige vertrouwen en de noodzakelijke competenties te geven riskeert zijn zaak te moeten sluiten door een veronachtzaming van de kwaliteit van de dienstverlening. De uitbater moet zelf tijd en energie besteden aan het bepalen van de behoeften van de klanten, de formalisering van de werkwijze alsook het verkoopbeleid en dat dient ook gedocumenteerd te worden... Uiteindelijk blijft de opleiding van het personeel de basis van het succes.

Christine Cottrell is auteur van het boek 'Barista Bible' en ontwikkelde de opleiding 'Perfect Espresso'. Voor meer informatie surft u naar www.perfectespresso.com.au. Ook consultancy voor horecazaken over de formalisering van het beleid en de werkprocedures zijn mogelijk.

Championnats du monde de « Coffee in Good Spirits » et « Latte Art » – Séoul 1-4 novembre 2012

L'équipe Vending & Barista News félicite Ronny Billemon (Everpure) pour sa place sur le podium mondial ainsi que Bart Deprez (Viva Sara), son coach. En effet, Ronny Billemon a terminé troisième dans la discipline «Coffee-in-Good-Spirits» derrière la Grèce et

la Hongrie au dernier championnat du monde de Séoul! Félicitations également à François Knopes (Café Knopes), champion belge de Latte Art 2012, qui a obtenu la 17ème place au championnat du monde.

Nous vous donnons rendez-vous les 21 & 22 janvier 2013 chez Java Coffee Company pour les présélections du championnat belge 2013, Barista, Latte Art & Coffee-in-Good-Spirits.



Wereldkampioenschap 'Coffee in Good Spirits' en 'Latte Art' in Seoul (1 tot 4 november 2012)

Het Vending & Barista News team feliciteert Ronny Billemon (Everpure) voor zijn podiumplaats tijdens het voorbije wereldkampioenschap. Ook zijn coach Bart Deprez (Viva Sara) verdient een eervolle vermelding. Ronny Billemon slaagde er dus in

om voor België als derde te eindigen in de « Coffee-in-Good-Spirits » categorie (achter Griekenland en Hongarije). Onze gelukwensen gaan ook naar François Knopes (Café Knopes), Belgisch kampioen Latte Art 2012 die op het wereldkampioenschap een

17 de plaats in de wacht sleepte. De volgende afspraak in de barista competitie is er op 21 en 22 januari 2013 bij Java Coffee Company voor de preselecties van het Belgisch kampioenschap 2013 voor Barista, Latte Art & Coffee-in-Good-Spirits.