

Qu'est-ce qui fait un bon coach Barista ?

par *Christine Cottrell*

De nombreux baristas me disent qu'ils se tiennent simplement face à leurs stagiaires et leur montrent ce qu'il faut faire tout en expliquant ce qu'ils sont en train de faire. L'auditoire, lui, n'a qu'à regarder et écouter. Alors que de nombreux baristas sont bons dans ce qu'ils font et peuvent expliquer comment ils le font, voici ce que sont les compétences de base pour être un bon coach.

Un bon coaching signifie bien plus que cela. Un bon coaching revient à plus qu'un simple apprentissage. Et l'on en apprend bien plus en faisant plus que regarder et écouter.

Avec plus de 20 ans d'expérience de coaching auprès de personnes de tous âges, j'ai vu le monde du coaching changer – des tableaux aux tablettes en passant par les manuels (avec le coach dispensant son enseignement) à une activité basée sur l'apprentissage, les groupes et les échanges (avec des stagiaires en charge de leur propre apprentissage). Plus important que tout : l'accent est désormais mis sur l'apprentissage et plus sur la formation.

Les personnes lisant ceci pourraient croire que dans le second scénario, le coach adopte un rôle passif et n'a que peu de choses à faire. Ce n'est pas le cas. Il existe de nombreux autres aspects qui viendront soutenir l'apprentissage. Et cela changera fortement en fonction de la personnalité du coach...

Les bons coaches doivent pousser leurs élèves à apprendre. Ce sera le cas s'ils sont passionnés par leur sujet et qu'ils parviennent à transmettre cette passion aux autres. Lorsque cela se produit, le processus d'apprentissage a commencé. La plupart des baristas sont capables de faire cela naturellement et sans effort. Il suffit de voir un barista enthousiaste vous parler de son grain de café préféré ou des caractéristiques de la dernière machine à espresso pour comprendre ce que je dis.

Comme tout bon barista est bien organisé, ils sont de bons coaches. Ils planifient et structurent leurs formations du début à la fin. Ils commencent à temps – généralement avec des propos marquants qui poussent les stagiaires à se mettre immédiatement à l'écoute – et terminent à l'heure avec, à nouveau, une déclaration percutante qui poussera les participants à l'action. Entre ces deux

moments, ils suivent leur plan. En Australie, nous avons l'habitude de dire que quelqu'un a un cerveau de kangourou quand il parle sans être structuré, allant d'une idée à l'autre. Les bons coaches évitent cela en créant des plans de formation, des séquences et un timing précis pour tout ce qu'ils souhaitent faire ou dire.

Une qualité essentielle est la créativité. En planifiant leurs formations, les coaches doivent organiser des activités intéressantes, partager des histoires et inclure des exemples à présenter. Indépendamment du fait que le coaching se base sur des connaissances ou des compétences, des activités, des histoires et des exemples concrets aident les stagiaires à apprendre et à mémoriser. Une raison à cela : nous apprenons tous en suivant des méthodes différentes.

Certains d'entre nous utilisent principalement l'audition et apprennent juste en écoutant, mais d'autres seront plus visuels et retiendront mieux l'enseignement s'ils peuvent voir des choses en accord avec ce qui est dit. De nombreux baristas sont des apprenants kinesthésiques et se souviennent de l'expérience grâce à ce qu'ils ont fait ou ont ressenti. Il suffit de les écouter pour s'en rendre compte. Ce sont eux que l'on entendra dire 'cela me semble bon' (alors que les auditifs auront tendance à dire 'cela sonne bien pour moi'). Les démonstrations sont des instants privilégiés pour eux. Les visuels aiment regarder des vidéos ou des infographies, utilisent des visualisations et créent des cartes mentales pour se rappeler des choses. Ils apprécient particulièrement les livres illustrés. Les auditifs aiment verbaliser leur expérience et écouter les opinions des autres, créer des rimes et des jingles pour se souvenir des choses. Ils préfèrent

entendre les instructions que de devoir les lire. Les apprenants kinesthésiques ont tendance à tout toucher, préfèrent rester debout et se déplacent plutôt que de s'asseoir. Ils apprennent mieux par l'expérimentation.

Les bons coaches utiliseront une grande diversité de mode d'apprentissage car ils savent que les élèves apprennent les choses de façons différentes. Ils n'oublieront pas d'initier des discussions et des explications pour les auditifs, mais aussi un large matériel sous forme de photos, d'illustrations et de tableaux pour les visuels. Enfin, pour les apprenants kinesthésiques, ils organiseront des activités pratiques et des mises en situation.



Etablir un lien avec chaque stagiaire est capital – tout comme c'est le cas entre un barista et son client. Lorsque les coaches entrent en contact avec leurs élèves, ils gagnent leur confiance et leur respect. En retour, les stagiaires sont susceptibles d'en accepter plus du coach et, si c'est le cas, d'en apprendre plus. Si vous souhaitez être un bon coach, vous devez développer ce type de rapport. Partager des expériences vécues et des histoires personnelles en rapport avec l'apprentissage est un moyen efficace d'entrer en contact avec un maximum d'apprenants. En cas d'absence de cette connexion, les études de cas et les analogies vont avoir le même but : créer de l'intérêt et soutenir le processus d'apprentissage. Créer un lien signifie aussi faire preuve d'empathie et de compréhension. Vous devez montrer de l'intérêt pour vos stagiaires comme des personnes à part entière. Lors de votre introduction, il peut être intéressant de les faire parler sur eux-mêmes. C'est une technique éprouvée depuis la nuit des temps.

Tout le monde aime s'amuser. Il est donc tout à fait logique de vouloir rendre l'apprentissage aussi agréable que possible. Il s'agit d'avoir un sens de l'humour marqué et de rire de bon cœur avec les stagiaires lorsque c'est nécessaire.



Mais il convient aussi de faire naître des sourires sur le visage de vos stagiaires et de leur donner envie de revenir vous voir pour en apprendre encore plus. Les bons coaches considèrent leurs stagiaires comme des clients et les traitent comme tels, offrant des sessions de cours qualitatives ainsi qu'un service à toute épreuve. Ils

vous en récompenseront par un apprentissage pointu et une loyauté à toute épreuve.

Peu importe si vous prodiguez une formation formelle dans une école dédiée au café ou si vous effectuez une formation de votre propre personnel, les qualités de formateur dont vous avez besoin sont exactement les mêmes. Un coach qui possède ces qualités et qui peut guider les stagiaires dans leur propre apprentissage détient les clés de la réussite d'une formation.

Christine Cottrell est l'auteur de « The Barista Bible and the Perfect Espresso training system. Rendez-vous sur www.perfectespresso.com.au pour plus d'information sur ces méthodes d'apprentissage, la consultation et les services écrits qu'elle prodigue à toute personne souhaitant formaliser ses procédures et autres approches.

Wat is een goede Barista trainer?

door Christine Cottrell

Ik hoor dat er heel wat barista trainers zijn die voor de cursisten staan en demonstreren wat ze moeten doen – terwijl ze uitleggen wat ze zelf aan het doen zijn. Al wat de cursisten dan moeten doen is kijken en luisteren. Hoewel vele Barista trainers erg goed zijn in wat ze doen en goed kunnen uitleggen wat ze doen en hoe ze het doen, zijn dit ook maar de echte basisvaardigheden die een trainer moet hebben.

Een goede training houdt veel meer in dan dit. Een goede training draait meer rond effectief aanleren. En iemand kan iets maar goed aanleren als er meer gebeurt dan alleen maar kijken en luisteren. Ik heb persoonlijk al meer dan 20 jaar ervaring in het trainen van mensen van alle leeftijden en ik heb dan ook kunnen vaststellen hoe het geven van trainingen geëvolueerd is – van borden, tekstboeken en schrijfblokken (met de trainer die het leerproces leidt voor de klasgroep) naar activiteitsgericht leren, groepswork en samenwerkend leren (waarbij de cursisten zelf het leerproces in handen hebben). Het belangrijkste verschil is dat de focus nu gelegd wordt op het leerproces en niet op het trainen.

Iemand die dit leest zou kunnen denken dat de trainer in het tweede scenario een passieve rol speelt en niet veel moet doen.

Maar dit is helemaal niet zo. Anderen begeleiden in hun leerproces vraagt veel inspanning. En het heeft veel te maken met de aard van de trainer.

Goede trainers inspireren anderen om te leren. Zij doen dit omdat ze een passie





hebben voor hun vak, een passie die zo aanstekelijk werkt dat anderen deze passie gaan overnemen. Als dit gebeurt, is het leerproces begonnen. De meeste barista's doen dit heel natuurlijk en ogenschijnlijk zonder veel moeite. Je moet maar kijken naar een enthousiaste barista die over zijn of haar favoriete koffiebonen spreekt of over de snuffjes aan de laatste nieuwe espressomachine, om dit te begrijpen.

Net zoals goede barista's zijn goede trainers goed georganiseerd. Zij plannen vooruit en structureren hun trainingssessie van het begin tot het einde. Ze starten op tijd- meestal met een krachtige openingszin waardoor de cursisten al recht gaan zitten en hun aandacht getrokken is- en ze eindigen op tijd- met een sterke afsluiter waarin een oproep tot actie vervat zit. En voor het middenstuk houden ze zich aan een plan. In Australië is er een spreekwoord dat zegt dat iemand een "kangaroebrein" heeft als iemand zonder structuur spreekt en van het ene idee naar het andere hopt. Goede trainers vermijden dit door trainingsplannen op te stellen waarbij ze een volgorde en een tijdspanne voorzien voor alles wat ze willen zeggen en doen.

Een essentiële kwaliteit is creativiteit. Voor het plannen van hun training organiseren goede trainers interessante activiteiten, bedenken ze boeiende verhalen die ze kunnen vertellen en zorgen ze ervoor dat ze productvoorbeelden kunnen tonen. Onafgezien van het feit of de training gebaseerd is op kennis of vaardigheden, activiteiten, verhalen en productvoorbeelden helpen de cursisten te leren en te onthouden. De reden hiervoor is dat we allemaal op een verschillende manier leren.

Sommige onder ons leren vooral auditief, ze kunnen goed leren door gewoon te luisteren naar wat er verteld wordt, maar de meesten onder ons leren eerder visueel en kunnen dingen beter onthouden door ze niet alleen te beluisteren maar ook te bekijken. Vele barista's zijn ervaringsgerichte leerlingen die vooral onthouden door ervaring- door te doen of te voelen. Je moet maar naar hen luisteren en je weet het al. Ze zullen zinnen zeggen zoals 'dat voelt goed aan' (terwijl auditieve leerlingen eerder zeggen 'dat klinkt goed' en visuele leerlingen eerder zeggen 'dat ziet er goed uit'). De handelingen die ze stellen zijn meestal ook een goede hint. Visuele leerlingen kijken graag naar video's en infografieken, maken gebruik van visualisaties en mind maps om zich dingen te herinneren en verkiezen geïllustreerde boeken. Auditieve leerlingen houden ervan hun eigen ideeën in woorden om te zetten en naar de mening van anderen te luisteren, rijmpjes en jingles te creëren om dingen te onthouden en naar instructies te luisteren in plaats van ze te lezen. Ervaringsgerichte leerlingen raken alles graag aan, verkiezen rechtstaan en rondlopen boven zitten en leren het best uit ervaring.

Omdat goede trainers weten dat hun cursisten op verschillende manieren leren, kiezen ze verschillende zintuiglijke invalshoeken om alle types aan te spreken. Ze lassen discussies en verklaringen in voor auditieve leertypes, introduceren veel visueel materiaal in de vorm van foto's, illustraties en kaarten voor visuele types en kiezen ook voor heel wat praktische activiteiten en productvoorbeelden voor de ervaringsgerichte cursisten.

Het is van het grootste belang dat er met elke individuele cursist een individueel contact gelegd wordt- net zoals het voor een barista zeer belangrijk is een connectie te hebben met elke klant. Als trainers een connectie hebben met cursisten, dan krijgen ze hun vertrouwen en respect. De cursisten zullen dan ook meer aanvaarden van hun trainers en zo zullen ze ook meer leren. Dus als je een goede trainer wil worden, moet je een middel vinden om die connectie te kunnen maken. Levenservaringen en persoonlijke verhalen uitwisselen die relevant zijn voor het leerproces is een goede manier om een connectie te maken met een groot deel van de cursisten. Als die er niet zijn, kan u gebruik maken van praktijkvoorbeelden of analogieën om hetzelfde resultaat te bereiken zodat de nodige interesse en ondersteuning voor het leerproces voorhanden is. Een connectie maken heeft ook te maken met empathie en begrip, belangstelling tonen voor uw cursisten als mensen. Zo is het een aloude maar nog steeds succesvolle techniek om de cursisten te vragen om iets over zichzelf te vertellen aan het begin van de cursus.

Iedereen maakt graag plezier. Het is daarom ook heel logisch dat leren fijner is als het op een plezierige manier kan gebeuren. Een gevoel voor humor en af en toe eens goed kunnen lachen samen met de cursisten is dan ook belangrijk. Maar dit kan ook door een manier te vinden om af en toe gewoon een subtiele glimlach op de lippen van uw cursisten te toveren en hen ertoe aan te zetten naar u te willen terugkomen om meer van u te leren. Goede trainers beschouwen hun cursisten als klanten en behandelen hen ook zo- ze leveren kwaliteitsvolle trainingen gekoppeld aan een zeer goede klantenservice. Zo zal u beloond worden met cursisten die trouw zijn aan u en die goed van u leren.

Onafgezien van het feit of u een formele training geeft in een koffieschool of een informele training voor cafépersoneel, de kwaliteiten die u als trainer nodig heeft blijven dezelfde. Een trainer die de juiste kwaliteiten heeft en de cursisten kan begeleiden in hun leerproces, heeft de sleutel tot training succes.

Christine Cottrell is de auteur van de Barista Bijbel en het Perfecte Espresso Training Systeem.

Surf naar www.perfectespresso.com.au voor meer informatie over haar barista trainingsbronnen en de schriftelijke adviesdienst die ze aanbiedt voor iedereen die beleid en procedures wil formaliseren.

