

# Servicio y calidad cervecera para minoristas

## Temario

### MÓDULO I. SERVICIO EXPERTO, ENTRENAMIENTO Y MENTALIDAD EXITOSA

#### *Unidad 1: Filosofía del Servicio, Entrenamiento y Motivación*

**Clase 1: El Personal como Embajador de Marca y Arquitecto de la Experiencia. Estrategias de Entrenamiento Continuo y Responsabilidad (*Accountability*). Incentivos y Métricas de Motivación:**

- Filosofía de contratación: Contratar por actitud, entrenar por habilidad.
- El personal de barra como consultor de producto y vendedor.
- Los beneficios del entrenamiento: turnos fluidos, mayores ventas y más propinas.
- Estructura de la capacitación: Capacitación para nuevos empleados, entrenamiento continuo (diario y semanal), y oportunidades educativas adicionales.
- Técnicas de entrenamiento: Uso de juegos de rol (*Role-play*) para practicar guiones de venta sin fricción y asegurar un tono natural.
- Rendición de cuentas (*Accountability*): Establecimiento de expectativas claras y medición del conocimiento a través de cuestionarios, *quizzes* o preguntas situacionales.
- Uso de “Spiffs” para impulsar la venta de bebidas “Estrella” o “Rompecabezas”.
- Reconocimiento como la recompensa más motivacional. Uso de recompensas no financieras
- Tableros de KPI (Indicadores Clave de Rendimiento): Visualización de métricas (ej. porcentaje de venta de la bebida Estrella, ticket promedio) para fomentar la competencia sana y la motivación.
- Fomentar el desarrollo personal y profesional para aumentar la confianza y la posibilidad de avance.

#### *Unidad 2: Fundamentos de la Calidad (QA) y el Producto*

**Clase 2: Perfil Sensorial y Estilos de Cerveza. Metodología de Cata y Detección de Defectos (*Off-Flavors*). Gestión de Inventario y Cadena de Frío:**

- La calidad de la cerveza se mide por características sensoriales (apariencia, aroma, sabor y cuerpo).
- Introducción a los estilos de cerveza, incluyendo la división básica Ale vs. Lager.
- Certificación Cicerone: Estructura de conocimiento y beneficios, desde el nivel *Anfitrión Certificado en Cerveza (Certified Beer Server)* hasta el dominio exhaustivo de estilos.
- Metodología de Evaluación Sensorial (QA): Los cinco aspectos principales de la cata (Apariencia, Aroma, Sabor, Sensación en Boca e Impresión General).

## Servicio y calidad cervecera para minoristas

- Pasos de la cata: examen visual, análisis aromático (agitando la copa y atemperando si es necesario), y evaluación del sabor y la sensación en boca.
- Identificación de Sabores Indeseables: Detección de notas a cartón (oxidación), vinagre (Ácido Acético), mantecoso (*Diacetilo*) y azorrillado (*lightstruck*).
- Protocolo Primero en Entrar, Primero en Salir (FIFO) como norma obligatoria para evitar el desperdicio y el deterioro del sabor.
- El tiempo y la temperatura son los dos peores enemigos del sabor de la cerveza.
- Rangos óptimos de temperatura para almacenar cerveza.

### MÓDULO II: MAESTRÍA OPERACIONAL Y SANEAMIENTO TÉCNICO (4 horas)

#### *Unidad 3: Control de la Fuente y Calibración (2 horas)*

##### **Clase 3: El Sistema de Dispensado. Calibración y Equilibrio (Presión vs. Temperatura). Protocolo de Cambio de Barril y Seguridad de Gases:**

- Componentes clave y su función: barril, conector, regulador, líneas y canillas.
- Las tres funciones del gas: carbonatación, conservación de sabor y empuje.
- La relación crítica entre la Presión de CO<sub>2</sub> y la Temperatura para el vertido perfecto.
- Determinación de la presión de gas adecuada según el estilo o marca y el factor de altitud.
- Protocolo seguro de ajuste del regulador.
- Procedimiento de acoplamiento y desacoplamiento seguro del barril (pasos claros para liberar la presión y acoplar).
- Riesgos del CO<sub>2</sub> en cuartos cerrados y manejo seguro de tubos de gas.

#### *Unidad 4: Protocolos de Limpieza y Saneamiento (2 horas)*

##### **Clase 4: Fundamentos del Saneamiento. Limpieza Alcalina, ácida y enjuagues:**

- Distinción entre limpieza y desinfección.
- Importancia de la higiene constante para prevenir el biofilm.
- Implementación del protocolo de limpieza.
- Uso de soluciones alcalinas para remover suciedad orgánica, proteínas y biofilm.
- Protocolo de limpieza ácida para eliminar depósitos calcáreos y zarro
- El enjuague crítico: uso de indicadores para asegurar la eliminación total de residuos químicos.

### MÓDULO III: ESTRATEGIAS DE SERVICIO EXPERTO Y RENTABILIDAD (4 horas)

#### *Unidad 5: El Ritual del Servicio y la Venta Consultiva (2 horas)*

##### **Clase 5: Maestría en Cristalería y Higiene. Técnica de Servido y Calidad Visual. Venta Sugestiva (*Upselling*) y Maridaje:**

## Servicio y calidad cervecera para minoristas

- Selección del diseño de vaso para realzar el estilo y el aroma.
- Normas de limpieza de cristalería
- Ejecución del vertido en dos fases
- Función de la corona de espuma como sello protector contra la oxidación.
- Pruebas de verificación de limpieza del vaso.
- Aplicación de *upselling* y *cross-selling* enfocado en la mejora de la experiencia del cliente.
- Técnicas de maridaje profesional: complemento (sabores similares) y contraste (corte de sabores).

### **Unidad 6: Maximización de la Rentabilidad y Servicio Responsable (2 horas)**

#### **Clase 6: Ingeniería y Rentabilidad de Menú. Ética y Marco Legal del Servicio Responsable. Protocolo de Intervención y Negación de Servicio:**

- Introducción a la matriz de Rentabilidad y Popularidad (Matriz BCG).
- Identificación de productos "Estrella" (Alta Rentabilidad/Popularidad) para promoción.
- Uso de precios psicológicos y descripciones sensoriales para aumentar las ventas.
- Responsabilidad moral y legal del personal de barra.
- Riesgos y consecuencias de servir a un cliente intoxicado.
- Reconocimiento de señales físicas y verbales de intoxicación.
- Procedimiento profesional para la negación de servicio.
- Asistencia proactiva: ofrecer soluciones de transporte seguro.

## **12. Bibliografía obligatoria**

Apartmuelle. (s.f.). *Limpieza de bares: Cómo limpiar una barra de bar correctamente* [Blog].

AR Racking. (s.f.). *Método FIFO gestión de almacén*.

ASOBARES. (s.f.). *Servicio con actitud: Claves para mejorar la atención al cliente en el sector nocturno*.

Brewers Association. (s.f.). *Guía de buenas prácticas de producción, distribución y comercialización para la cerveza artesanal de calidad*. G. Spedding, K. Grossman, G. Koch, E. Wallace, E. Rosenberg, A. T. Scheppach y B. Pease (Cols.).

Brewers Association. (s.f.). *Manual de calidad de la cerveza de barril para minoristas* (Draught Beer Quality for Retailers – Spanish). Comité Técnico; K. Grossman y M. Meadows (Contrib.).

Brewers Association. (s.f.). *Recomendaciones para mantener la calidad de cerveza de barril*.

Bustamante Gaitán, A. (s.f.). *¿Qué hacer si no me quieren servir en un bar? Derechos*.

## Servicio y calidad cervecera para minoristas

- Cicerone Certification Program. (s.f.). *Fichas de estilos para anfitrión certificado en cerveza.*
- Cicerone Certification Program. (s.f.). *Introducción a la cerveza: Programa de Certificación Cicerone®.*
- Cicerone Certification Program. (s.f.). *Sabemos de cerveza.*
- Craft Beer Culture. (s.f.). *Tipos de vasos para la cerveza artesana* [Blog].
- Diageo Bar Academy. (s.f.). *Practica el servicio responsable como un profesional.*
- Diageo Bar Academy. (s.f.). *Qué es el servicio responsable.*
- Dialsur. (s.f.). *Guía para escoger la mejor cerveza.*
- Fine Dining Lovers. (s.f.). *Maridaje con cerveza: Guía para combinar cerveza y comida.*
- Gonzalez, T. (s.f.). *Cómo FIFO mantiene el almacenamiento de alimentos organizado y seguro.*
- Gromfin, R. (s.f.). *Servicio responsable de alcohol: Cómo y cuándo pedirle a un cliente intoxicado que se vaya.*
- Marimon Sepena, C. (s.f.). *Cómo regular la presión de gas CO<sub>2</sub> en un barril de cerveza para dispensar en grifo.*
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). *Resolución N° 1569 de 2020.*
- PoloTab. (s.f.). *3 maneras de subir la venta de bebidas en tu bar.*
- PoloTab. (s.f.). *Cómo llenar tu restaurante: Estrategias accionables.*
- Soledad, J., & Leonel. (2021). *Webinar Cervecería Baum* [Video].
- Somos Nexho. (s.f.). *Cómo catar cerveza: Guía de catador experto.*
- The Best Dispensing. (2025). *Regulador de CO<sub>2</sub> para cerveza: Guía completa para bares.*
- The Best Dispensing. (s.f.). *Respuestas a las principales preguntas sobre la presión de CO<sub>2</sub> para tu dispensador de cerveza.*
- Varios autores. (s.f.). *Estándares operacionales y protocolos de servicio experto para personal de bares cerveceros: Un manual de calidad y rentabilidad.*
- Welledits, A. (s.f.). *Cómo almacenar la cerveza: Consejos para frescura y sabor.*