

Aspectos Básicos para el Arranque de una Barra de Café.

Por: Ing. Arturo Hernández Fujigaky

Número 3, Tercer trimestre '99

El Mundo del Café, La Revista

La conformación de la industria del café mexicana venido sufriendo cambios fuertes en los últimos siete años, siendo una industria altamente conservadora y tradicionalista la aparición de las Barras de Café y/o Las Cafeterías Gourmet fueron las detonantes para dar impulso a la modernización del gremio. Conscientes de ofrecerle al consumidor mejores calidades, variadas opciones de granos y bebidas a base del aromático, las barras de café han contribuido para educar el paladar del consumidor haciéndolo más exigente y conocedor de los componentes que dan una buena taza.

La aparición de barras de café en nuestro país ha brindado una nueva oportunidad para hacer negocios, su baja inversión y facilidad de montaje contrastan con la complejidad y tradición del producto que manejan.

Varios son los pasos que debemos explorar antes de iniciarnos en el negocio, en este artículo dadas las limitaciones de espacio nos ocuparemos de los más importantes, pero esperemos que sirvan como una guía a todos aquellos pequeños inversionistas que desean hacer del café un modo de vida.

La forma de cómo se monta una cafetería depende en gran manera de la cantidad de dinero disponible para hacer la inversión, aunque la inversión inicial no es tan fuerte como la requerida en otro tipo de negocios, el planear bien la disposición de los recursos es de vital importancia para no caer en gastos dobles, innecesarios o sobrados para nuestro nivel esperado de ventas. La persona que va a poner una cafetería debe tomar en cuenta muchos aspectos que no sólo recaen en el ámbito económico: debe disponer de tiempo, tener una actitud de entrega que incluya largas jornadas de trabajo, paciencia, empeño y visión comercial que le haga intuir el camino a seguir para hacer su negocio exitoso.

Gran parte del éxito del negocio está antes de abrirlo y se llama planeación; si tomamos el tiempo, la disciplina, y el análisis de cada alternativa cuidadosamente nuestras probabilidades de salir adelante en los negocios aumentan. No hay que dar por obvias cosas que parecen sencillas y que finalmente son un fundamento definitivo en las probabilidades de salir con números negros en nuestra inversión. Durante la planeación, nuestro dinero aún está en la cuenta bancaria por lo que los riesgos aún no se toman. Al planear, los riesgos de cada decisión tomada se disminuyen, aumentando la seguridad de que vamos por el camino correcto; es muy triste ver que muchas de las cafeterías que iniciaron en un principio con un claro concepto de cafeterías Gourmet o Barras de café terminan siendo una lonchería o fonda más de las que encontramos en cualquier esquina; la falta de planeación y una idea indefinida del concepto de Barra de Café han llevado a estos negocios a disminuir sus niveles de utilidad y calidad, entrando a un concepto de negocios diferente donde la competencia es mayor y los niveles de utilidad menores.

Tomando en cuenta el dinero que disponemos para hacer una inversión en la Barra de Café debemos de considerar los siguientes aspectos:

- a) Concepto de Barra de Café.
- b) B) Localización y Estudios de Mercado.
- c) Trámites Administrativos.
- d) Equipo.
- e) Proveedores de café y suplementos.
- f) Menú.
- g) Proveedores varios.

a) Concepto de Barra de Café.

Para definir una Barra de Café se tienen que conjuntar una serie de aspectos que la conforman, es por ello que se menciona como un concepto. A continuación se enumeran los que consideramos fundamentales:

Es el lugar donde el café y las bebidas preparadas a base del mismo son su especialidad y razón de ser.

Donde existe gente conocedora y capacitada para dar información sobre los diferentes granos que vende y asesoría para obtener buenas mezclas.

Un lugar lleno de opciones en variedades de grano tanto por orígenes como por grados de tostado, variedades, procesos y aromas; donde el consumidor no solo encuentra el producto al que está habituado sino que le damos la opción de experimentar por si mismo nuevas mezclas y sabores.

Donde se cuidan cada uno de los pasos en la preparación de bebidas y se busca la obtención de la taza perfecta; buen balance en cuerpo, acidez y aroma.

Donde el cliente encuentra una bebida especialmente hecha para él, a su gusto, “una taza cortada a la medida del consumidor”.

Un lugar donde se pone especial esmero en el control de calidad del café, cuidando la selección de los granos, la frescura del producto, las técnicas de preparado de la bebida y la atención personalizada a la clientela.

Donde el cliente encuentra el tiempo adecuado para relajarse, platicar, negociar; esperar, divertirse, informarse, leer o enamorarse en torno a una excelente taza de café.

Finalmente un lugar donde se pueden encontrar cosas complementarias o relacionadas con la preparación del aromático así como alimentos con los cuales podemos acompañar nuestra bebida.

Una Barra de Café debe de contar con una gama mínima de cinco tipos de café de diferentes zonas productoras en combinación de tuestes para darles a sus clientes la posibilidad de hacer mezclas y experimentar tazas. El enfoque principal en bebidas es ofrecer aquellas en base al aromático; un menú bien balanceado que no solo incluya a la gente grande sino también a los jóvenes y a los niños; la variedad de bebidas hará que el cliente tenga opciones de elección y que no se aburra de encontrar siempre lo mismo. El ofrecer tés de diferentes sabores, bebidas calientes y frías, y aprender el uso de los jarabes permitirá incrementar las opciones de forma extraordinaria.

El café es la bebida más barata por taza que se puede tomar y es la que mayor utilidad nos va a dar; si perdemos la perspectiva de esto y empezamos a meter bebidas carbonatadas nuestros niveles de utilidad se reducen considerablemente; por otro lado si empezamos a darle mas importancia a la venta de alimentos preparados,

la complejidad, trabajo y tiempo de preparación se incrementan en forma sustancial y no así las utilidades.

Incrementar la variedad de alimentos ofertados en una barra de café no necesariamente la posicionará mejor en el mercado; muchas veces en el camino se pierde la idea original y caemos en competencia directa con otro tipo de negocios que presentan un mercado muy competido, con niveles de utilidad bajos, con mucha mano de obra e insumos que requieren mayor supervisión de nuestra parte.

La ambientación que se le va a dar a nuestra cafetería es un aspecto muy importante ya que definiría su personalidad. Será una forma de diferenciarla de las demás. Su ambientación puede ser relajada, calida, locochona, modernista, bohemia, lujosa, fría (tipo restaurante de comida rápida) etc. Cada quien elige la imagen que quiere que sus clientes perciban de su barra de café lo que debemos de tener muy claro es que el consumidor debe de sentirse cómodo y disfrutar de su tiempo tanto como de su bebida.

b) Localización y Estudio de Mercado.

El punto más importante para tener éxito en una barra de café es la localización. Una localización adecuada nos brindará la seguridad de tener altas ventas desde el primer día. Una buena localización es aquella que nos brinde un espectro amplio de clientes potenciales ya sea por la densidad de población de la zona o por el flujo de gente que pasa caminando enfrente del local a elegir.

Varios clientes nos han llegado decididos a arrancar su barra de café en el local que les presta un pariente y por el cual pagarán una renta simbólica, pensando que con eso sus costos fijos son mínimos; no toman en cuenta que se encuentra en una calle escondida o de poco flujo de gente. Tomar el camino más fácil y barato en este aspecto puede ser el más caro a la larga, un lugar sin buena ubicación tendrá ventas bajas, pocas posibilidades de incrementarlas e implicará un esfuerzo desgastante y constante para mantenerlo vivo, sin tomar en cuenta su valor de reventa.

Otros factores a considerar para decidir el local a ocupar son las pretensiones del casero, importe de la renta, requisitos solicitados, tiempo de arrendamiento, incrementos de la renta futuros, condiciones físicas en las que se encuentra el

inmueble a rentar y el entorno físico del negocio. Hay lugares en que las modificaciones físicas que se tiene que hacer no son tantas, mientras que en otras se tiene que rehacer nuevamente el espacio para dejarlo apenas aceptable.

Un estudio de mercado sencillo en el cual tomemos en cuenta aspectos básicos como: la cantidad de gente que pasa por hora en frente de nuestro local a diferentes horas del día, costumbre o hábito de esa gente a tomar café, número de oficinas, escuelas, restaurantes, hoteles, etc. Análisis de la competencia en sus precios, menús, calidad del producto y de servicio, flujo de clientela a diferentes horas del día, evaluación de sus puntos fuertes y débiles. Aspectos tan básicos como que el cliente no tenga dificultades para estacionarse (en algunos puntos de la ciudad) son cruciales.

Este tipo de estudio no solo nos va a ayudar a saber las posibilidades que tiene el local sino también a conocer el entorno y la forma como podremos enfrentar a la competencia y definirá nuestras políticas de ventas, precios, etc. Al abrir nuestra barra sabremos donde quedan ubicados nuestros clientes potenciales como: escuelas, oficinas, hospitales, restaurantes, etc. Y podremos empezar a brindarles una atención personalizada y directa.

Suele suceder que en éste estadio estamos desesperados por comenzar y el no tener paciencia para escoger la mejor opción puede salir muy caro. Es preferible tomar el tiempo necesario para analizar cada una de las alternativas que tenemos, sopesar sus pros y contras, comparar datos obtenidos en nuestro estudio de mercado para cada opción y decidirse por aquella que sobresalga sobre las demás. Si ninguna de ellas llena nuestras expectativas es recomendable seguir buscando y no optar por la menos mala.

c) Trámites Administrativos.

Dentro de ellos se pueden contemplar todos los aspectos burocráticos necesarios para arrancar un negocio y que tenemos que hacer (a excepción de los comerciantes ambulantes).

- Contrato de arrendamiento.
- Alta en Hacienda
- Permiso ante las autoridades locales.

- Contratación de Agua, Luz, teléfono, etc.
- Altas al IMSS, INFONAVIT, SAR.
- Otros (obstáculos a la libre empresa)

Nuestra recomendación aquí es armarse de paciencia e ir cumpliendo con todos los requisitos que se le soliciten, todo toma tiempo, infinidad de vueltas e incoherencias entre una dependencia y otra, largas esperas, caras indiferentes e insensibles a nuestro apremio: en fin, nadie dijo que aperturar una Barra de Café era “pan comido”.

d) Equipos.

Les recomendamos visitar a varios distribuidores de equipo y escoger aquel que ofrezca calidad, precio y servicio. El corazón de nuestro negocio es la máquina espresso y por ello es muy aconsejable escoger la mejor que se pueda comprar. Hay que escoger al distribuidor mas serio que aparte de calidad en sus productos dé un buen servicio post-venta y que cuente con las refacciones necesarias para cualquier emergencia futura.

El tamaño de la máquina a comprar dependerá del nivel de ventas que se tenga proyectado, las máquinas de un solo grupo presentan una caldera pequeña y en momentos de alto flujo pueden verse limitadas. Las de dos grupos tienen una mayor capacidad y son más versátiles al presentar dos espigas de vapor.

La mayoría de los proveedores de equipo ofrecen paquetes en los que incluyen; la máquina de espresso, el molino dosificador, el espumador de leche (magic), el filtro ablandador y la bomba de agua. Todo el equipo que ofrecen es útil y necesario para el buen funcionamiento de la máquina.

El molino dosificador es indispensable para tener el molido adecuado para la máquina, su fácil ajuste lo hace ideal para moler por taza y extraer en forma homogénea los componentes del café.

El espumador incorpora aire a la leche a la vez que la calienta, la espuma que se obtiene puede ser regulada dando un tamaño de burbuja homogéneo que dura por largo tiempo sin importar quien la prepare, su ajuste manual da la facilidad de regular

el tamaño de la burbuja, el grado de espumado y que tan caliente sale la leche espumada.

El filtro nos ayuda a bajar la dureza del agua y proteger la caldera de nuestra máquina. Las sales se acumulan en las paredes disminuyendo el intercambio de calor y con el tiempo llegan a dañar completamente su funcionamiento.

La bomba ayuda a succionar agua a la máquina y es muy útil cuando ésta se usa en algún evento y no hay instalación directa, o, cuando el servicio de agua se interrumpe y es necesario colocar la manguera de entrada a la máquina en un garrafón de agua para no dejar de dar servicio a la clientela.

Otros equipos necesarios en nuestra barra de café y que debemos considerar son:

- Refrigerador con congelador
- Exhibidor de café en grano
- Molino de café para venta por Kg.
- Báscula
- Máquina de bebidas frías
- Máquina de granitas o licuadora industrial
- Mobiliario
- Utensilios de cocina
- Utensilios para dar servicio

e) Proveedor de Café y Suplementos.

Siendo el café el producto sobre el cual circundará nuestro negocio se le debe de dar la máxima importancia. Debemos de buscar como proveedores compañías que tengan amplio conocimiento y tradición en el negocio; si el proveedor cuenta con infraestructura para dar proceso al café desde fruto, garantizamos que el control de calidad del grano sea cuidado desde su origen y en todas las etapas de su proceso. El café lleva procesos complicados como; despulpado, fermentación, lavado, secado, selección de granos y tostado, que requieren especial atención para obtener granos de alta calidad. Nuestro proveedor debe conocer todos los aspectos técnicos atrás de estos procesos que finalmente pueden afectar la calidad de los granos y reflejarse en

la taza; así mismo debe dominar la técnica de preparación de bebidas para brindarnos una asesoría completa y entender nuestras necesidades.

Nuestro proveedor debe asesorarnos para preparar la “Mezcla de la Casa”; la combinación de granos que harán distintiva a nuestra barra brindando una taza de café bien balanceada en cuerpo, acidez y aroma. Para ello debe de contar con café de todas las zonas productoras del país dando alternativas diversas y sobre las cuales podamos escoger también las variedades a vender en nuestra barra. El proveedor debe manejar otras clases de granos como; maragogypes, caracolillo, descafeinado, cafés importados y cafés saborizados que nos darán el toque gourmet que buscamos. El proveedor debe de resolver todas nuestras dudas sobre el aromático y darnos el soporte técnico necesario para aprender más sobre el grano, preparación de bebidas, uso de jarabes, molido de café, etc. Debe de tener la capacidad adecuada para guardar un inventario de calidades excelentes durante todo el año y no solamente en época de cosecha, su calidad debe ser constante y su servicio rápido con café frescos recién tostados.

Dada la extensa variedad de calidades en el café es muy recomendable tener un proveedor de grano con amplia experiencia en el sector, que tenga seriedad en su trabajo y los productos que oferta. El cuidado de los procesos que se requieren para obtener granos de alta calidad, el personal técnicamente capacitado, la infraestructura para dar proceso al grano y los conocimientos adquiridos por la tradición y el estudio hacen la diferencia entre tener un proveedor altamente capacitado que pueda ofertarles café de calidad y proveedores de cafés para restaurantes de comida rápida. Hay productos adicionales que debemos de contemplar para ofrecer a nuestros clientes y otras más que nos facilitan el trabajo dentro de nuestra barra:

- Cafés Saborizados
- Cafés Importados
- Jarabes para saborizar en taza
- Tés
- Materiales de Empaque
- Compactadores
- Jarras de acero inoxidable

□ Etc.

f) Menú

Antes de abrir nuestra barra hay que tener el menú; en el debemos incluir las bebidas clásicas: americano, espresso, capuchino, bebidas frías y calientes a base de café, aprender el manejo de los jarabes y ampliar nuestro menú y ofrecer bebidas refrescantes sin café como son las sodas italianas, o el té frío con sabor. Una buena variedad de tés dejará a nuestra clientela satisfecha.

Dentro de los consejos útiles para diseñar nuestro menú contemplemos los siguientes: Tener siempre café descafeinado para aquellos clientes sensibles a la cafeína o para nuestros clientes menores.

Diseñar un menú pensando en clientela de todas edades y gustos.

Practicar la preparación de bebidas antes de abrir al público hasta dominarlas técnicamente, saber de memoria que contiene cada receta y presentarla siempre de la misma manera sin importar quien la elabore.

Presentar el producto en forma atractiva y en las porciones adecuadas.

Hacer un análisis de costos para tener precios acordes, no salirse del mercado o estar muy arriba de los precios de la competencia. El atacar vía precio a la competencia no siempre resulta la mejor arma.

No servir bebidas que no hayan degustado con anticipación y pasado un panel de degustación que los apruebe, (puede ser el mismo equipo de trabajo)

Ofertar diversos tamaños en las bebidas, no siempre deseamos una bebida grande o los niños beben menores cantidades.

Seleccionar pasteles, galletas, donas, alimentos dulces y salados, etc., que complementen nuestro menú y sean de fácil preparación.

g) Proveedores varios.

Dentro de ese rubro incluimos a todos aquellos proveedores que nos ayudarán a dar un servicio más completo a nuestra clientela y que debemos de seleccionar de acuerdo a la calidad de los productos que vendan, todos ellos contribuyen a darle personalidad a nuestra barra y debemos de trabajar en equipo. Si ellos conocen

nuestros estándares de calidad, el tipo de producto que debemos darle a nuestros clientes y nuestras necesidades de servicio podremos trabajar en forma más eficiente y armónica. En esta categoría se incluyen: proveedores de vasos desechables, pasteles, crema batida, pan, azúcar, abarrotos, etc.

Aspectos Finales.

Como podemos ver aunque hablamos de un solo producto existe atrás de él una industria que por su tamaño mismo es compleja y segmentada.

Dadas las limitaciones de espacio tocamos los temas más relevantes que esperamos sean útiles como una guía para los interesados; para cualquier información adicional y apoyo nos ponemos a sus ordenes.

Barra de Especialidad

Como Tener una Barra de Café de Especialidad Exitosa

20 Puntos de Importancia

Por: Arturo Hernández Fujigaky

Director General de Etrusca Comercial SA de CV

El Mundo del Café, La Revista

Número veintinueve

La actividad y responsabilidad que nos exige el negocio cotidianamente para mantenerlo en funcionamiento, muchas veces nos impide ver o implementar ciertos puntos que ayudarán a posicionar nuestra cafetería. Si la localización es excelente, gran parte de la labor está hecha, sin embargo, como este no es el caso de la mayoría de las barras, es función del propietario salirse un poco de la rutina diaria y mirar a su negocio desde fuera, analizar sus puntos fuertes y débiles; el tipo de clientela que lo visita, su competencia, sus objetivos personales, su misión profesional, etcétera.

Un análisis del entorno lo ayudará a reenfocar su barra de café y obtener mejores resultados económicos.

Aquí se muestra una lista de 20 puntos que lo pueden ayudar a mejorar sus ventas, posicionar mejor su cafetería y tener una permanencia rentable en el negocio.

1.- Conoce tu Producto.

El principal producto sobre el que gira tu negocio es el café, necesitas conocerlo perfectamente, saber de las características que lo hacen especial, la calidad de la mezcla y su origen. Entender cual es su nivel de tueste y los atributos que presenta en cada taza que sirves. La consistencia en calidad que tu proveedor presenta entrega tras entrega, nivel de tostado y homogeneidad de tamaño de grano. Toma en cuenta que eres el único responsable de la taza que decides ofrecer a tus comensales, ellos confían en que servirás un producto de excelencia por el precio que cobras. La elección de la mezcla de café que vas a servir no va en relación al precio,

recomendación de un amigo, proveedor de equipo e insumos, o simple comodidad, hay que hacer un análisis físico y sensorial del grano, aprender a seleccionar la mejor opción. A veces el café más caro por kilo, no siempre es el mejor del mercado.

2.- Capacítate, capacítate, capacítate.

Si me preguntan cuando es que la capacitación sobre el café termina, les diré que hasta el “más allá”; nunca acaba uno de aprender cosas interesantes sobre el enigmático grano y maravillarse de la influencia que ha jugado a través de la historia como una bebida de encuentro social. El empeño que el propietario ponga en entender mejor la influencia de la temperatura del agua, la presión y los tiempos de extracción, para que su espresso exprese todo su potencial encerrado en la mezcla, marcará una gran diferencia con su competencia. Entender la teoría que hay atrás de cada extracción o el espumador de leche y compenetrarse con el equipo que utiliza para lograrlo, es parte del secreto de un buen barista.

Saber de orígenes del aromático, niveles de tueste, catación, historia e historias alrededor del grano, noticias de actualidad, tendencias de vanguardia, técnicas oficiales internacionales de preparación, asistir a reuniones, conferencias, y participar efectivamente en fomentar el consumo correcto del aromático, ayudará a convertirlo en experto en su negocio un conocedor confiable en el que sus clientes encontrarán la orientación siempre puntual sobre el producto que compran. La confianza crea amistad, la amistad lealtad, la lealtad compromiso de ser mejores.

3.- Calidad de Insumos

Todos los productos que se ofrecen en una barra de café de especialidad deben de pasar por nuestro control de calidad. Una selección detallada de proveedores de insumos nos libraré de futuros dolores de cabeza y contratiempos con los clientes. Escoge detenidamente los mejores insumos para preparar bebidas, que sean estables, de fácil almacenamiento, preparación rápida, que brinden consistencia, buen rendimiento y excelente sabor. Usa insumos que puedas usar en forma combinada con otros para que no te encasillases que sólo puede ser utilizado en una bebida

específica (terminarás rentando una bodega para almacenar botes y cajas o una cámara de refrigeración si se requiere almacenamiento a bajas temperaturas).

El consumidor exige, por el precio pagado, un producto de alta calidad por lo que mantener estándares estrictos cubrirá un espectro más amplio de satisfacción. El detalle especial es siempre bien recibido y termina dejando una sonrisa en el consumidor.

4.- Calidad en el Servicio.

Muchas veces olvidamos que estamos en un sector netamente de servicio y que debemos educarnos para brindarlo adecuadamente. La calidad en el servicio llega hasta niveles subjetivos. Para cada individuo el servicio tiene diferentes parámetros de evaluación y satisfacción.

Lo que para uno puede ser un servicio óptimo para otros apenas y llega a cumplir sus expectativas de normal o suficiente. Algunos clientes exigirán de nosotros mayor atención y especial cuidado, mientras que otros, serán felices si los dejamos disfrutar solos y en paz de su bebida predilecta.

Hay patrones mínimos que deben ser cubiertos para mantener a nuestros clientes satisfechos, por ejemplo: limpieza, rapidez de servicio, cortesía y amabilidad en el trato, atención a detalles (limpiar el exterior de la taza antes de entregarla al cliente cuando hay derrames, acomodar correctamente su bebida al ponerla en la mesa, etcétera) adelantarse a las necesidades del cliente (retiro de ceniceros llenos, un vaso con agua, limpieza de derrames, etcétera) Si hay errores en el servicio o insatisfacción del cliente por algún producto es importante buscar una compensación para olvidar el mal rato. La calidad en servicio cobra una vital importancia cuando el producto es para llevar o entregar a domicilio, ahí la rapidez y eficiencia de entrega son las claves para mantener la satisfacción del cliente.

Un producto que llega tarde, frío o equivocado pierde el encanto de su antojo y es muy difícil compensar de alguna forma al consumidor. Si esto ocurre frecuentemente nuestros clientes no solo buscarán a la competencia sino que nos desprestigiarán con todos los compañeros de trabajo o amigos. Ojo, mucho ojo.

5.- Limpieza

Existen tres áreas que se deben cuidar sobre manera en una barra de café de especialidad en cuanto a la limpieza. La primera de ellas es la limpieza personal de los baristas. Nunca es suficiente recalcarles la necesidad de que se laven las manos constantemente en especial cuando visitan al baño o regresan de la calle después de dejar pedidos. Su apariencia personal debe ser pulcra y de preferencia que porten un uniforme limpio y planchado durante sus horas de labor. Las uñas y el pelo recortado en los hombres, el pelo recogido en las mujeres, evitarán contaminaciones. Otra área que se debe mantener pulcra es la de trabajo. El barista debe de contar con los trapos necesarios para poder desarrollar su labor, limpiar los derrames con prontitud y acostumbrarse a limpiar constantemente mientras desempeña sus extracciones.

No hay nada más desagradable y muestra inmediata de poca higiene que observar una lanceta de vapor tapizada de costras de leche quemada.

Existen dos zonas bien definidas alrededor de la máquina de espresso; un área seca, donde se lleva a cabo la molienda, dosificación, razado y compactación del café y, un área húmeda, donde se lleva a cabo la extracción.

Hay que tratar de mantener estas dos áreas separadas y sin contaminación de una a la otra.

La última área que se debe mantener siempre limpia es en la que los consumidores disfrutan de nuestros productos o a la que tienen acceso, pasando por mesas, sillas, pisos, baños, vasos, tazas, platos, etcétera.

Hay que recoger inmediatamente cualquier mesa que se desocupe y dejarla lista para el siguiente parroquiano, sacar las bolsas de basura de los botes en cuanto se llenen, cambiar ceniceros conforme se requieran, etcétera.

Evitar hacer limpiezas extensas en las horas de mayor tráfico; es muy incomodo para un cliente sentir el paso de una escoba o trapeador por los pies.

Evita que se acumule polvo en áreas poco transitadas o usadas, como se dice "la limpieza nunca es exagerada".

6.- La Personalización de la Taza.

Gran parte del éxito de una barra de café de especialidad es la individualización de la taza, crear para cada consumidor una taza a su medida.

Es muy importante por ello dedicar a cada cliente el tiempo adecuado para llevar a cabo la molienda del grano, su dosificación, compactado y tiempo de extracción correcto, cuidar el flujo de la extracción y saber cuando cortar la bebida en su punto. Independientemente de atender los gustos personales de cada parroquiano; si desea café regular o descafeinado, ligero o cargado, corto o sobre extraído, con leche entera, semidescremada, deslacotosada o de soya, o con la adición de un jarabe de sabor específico.

La gran diferencia entre el café servido en una barra de café de especialidad y el servido en un restaurante de comida rápida, es que en este último se les sirve a todos café de la misma jarra, es decir, una taza genérica; por el contrario, en la barra el barista trabaja como un sastre, cortando el café a la medida y preferencia de cada cliente.

Con el tiempo se llega a conocer el gusto de cada uno de nuestros clientes, se aprende a servirles de acuerdo a sus preferencias, solo llegan y nos dicen “un espresso cortado como me gusta”, “un capuchino cargadito”, y sabemos que el primero prefiere un ristretto con una cucharadita de espuma de leche y el segundo nos pide un capuchino con doble carga.

Ahora con la oleada de máquinas superautomáticas caseras a las que quiere adaptar al uso rudo de las cafeterías, se trata de aprovechar el mercado que las barras de café de especialidad han desarrollado; sin embargo, el consumidor se ha venido educando en su paladar y conocimiento del aromático, lo que ayuda a que identifique calidades de la preparación.

La individualización de la taza ocurre con las manos del barista, no con la máquina; por ello, es importante respetar este concepto que ha identificado y hecho diferente al sector. Las barras han llevado las bebidas de café desde lo genérico a lo gourmet, ahora a un producto del nuevo consumo. No por preguntarte tu nombre cuando llegas a pedir tu orden y mencionándolo cuando te la entregan se lleva a cabo la individualización de la taza, aunque psicológicamente así parezca.

7.- El Tercer Sitio

Otro aspecto muy importante a cuidar en nuestra barra de café es la ambientación que se da. La cadena de cafés de especialidad más grande de Estados Unidos ha explotado de manera exitosa las ideas del sociólogo Ray Oldenburg, quien nos habla de los tres sitios de socialización que tiene el ser humano; su casa, su trabajo y el tercer sitio; en los dos primeros existen tanto alegrías como problemas y presiones, y por lo tanto, se vive en un entorno de sensaciones diversas. El tercer sitio es el lugar neutro, donde el ser humano trata de divertirse, entretenerse, gastar su tiempo libre y pasársela de lujo, es decir en nuestra cafetería. Por lo tanto debemos de lograr un entorno físico donde la clientela se sienta cómoda, como en el rincón preferido que tiene en su casa. El decorado, alumbrado, música, revistas y periódicos disponibles, comodidad de sillas y mesas ayudará a lograr este objetivo. El café por muchos siglos ha sido una bebida social, su fuerza de atracción va más allá de la cantidad de carga que se le pone al espresso, es un vínculo de unión sin importar credos, razas o filosofías. El café es tan complejo como el ser humano, quizá por ello estamos tan vinculados a su enigmático embrujo. El aromático es punto de reunión y por eso la importancia de su efecto al rodearlo de un ambiente totalmente hedonista para su disfrute. De igual manera, el ambiente que se logra dentro de nuestra barra mucho depende de la vibra emocional que nosotros y nuestros baristas le imprimimos.

El buen ánimo, el trato cordial y servicial, la sonrisa y el saludo van de la mano para cerrar el círculo del tercer sitio. Los regaños y llamadas de atención al personal se deberán hacer cuando no haya clientes, las dificultades con los clientes se tienen que resolver suave y rápidamente, hay que tratar de conservar la armonía, placidez y la concordia en todo el tiempo que el negocio permanezca en servicio.

8.- Conoce a tu clientela.

Gran parte del éxito de un negocio se basa en la confianza que su clientela le tiene, confianza que se desarrolla a través del tiempo. Conocer los nombres y gustos de nuestros clientes hace que ellos se sientan atendidos y que formen parte de nuestra empresa, que nos sean fieles. El crear un directorio de clientes anotando el tipo de café que consumen ayuda a ir conociendo sus preferencias y poder enfocar nuestras

promociones a cosas que les gusten, al mismo tiempo, esas promociones se pueden dirigir en forma personalizada a sus direcciones, lo que hará más fuerte nuestro vínculo con ellos y al mismo tiempo se refuerza el trato individualizado. Si se tiene una idea clara del tipo de consumidores que tenemos (jóvenes, niños, oficinistas, amas de casa, estudiantes, gentes de la tercera edad, etcétera) podremos hacer variaciones al menú acorde con los gustos de ellos y no los nuestros. De igual forma podremos enfocar nuestra atención sobre estos sectores para atraerlos a la barra y aumentar nuestro espectro de consumidores.

Es útil poner un cuaderno de sugerencias donde logremos conocer de primera mano la opinión de nuestros clientes y, si es posible, dar respuesta a sus comentarios solicitándoles su dirección o un e-mail donde se logre contactarlos.

9.- Profesionalismo.

El éxito de cualquier compañía por pequeña que sea depende de las habilidades empresariales que tenga el dueño. En la actualidad no importa si eres de changarro, Pyme o una gran corporación, todos (autoridades y consumidores) esperan que te comportes con gran profesionalismo. Cualquier negocio grande o pequeño exige de su dueño conocimientos que van más allá de las cualidades de su producto o servicio, y que involucran contabilidad, mercadotecnia, sistemas de computo, diseño de imagen, psicología de personal y clientes, decoración y ambientación, etcétera.

Debemos convertirnos en todólogos mientras nos se puedan pagar asesorías. Pasaron los años en que un negocio no exigía una preparación integral de sus dueños para tener éxito. Ahora cuesta el triple ganarse el dinero y tiene menor valor adquisitivo que años atrás.

El gran intercambio de información, la televisión por cable, la Internet, ha hecho que el mundo se vuelva más pequeño y que las noticias mundiales sean tan conocidas y comentadas como las domésticas, que las costumbres de otros países encuentren un arraigo natural en el nuestro, que las modas sean universales, etcétera. Todo esto hace que la preparación de todo propietario sea indispensable para mantenerse al día, entender que los gustos de la gente joven, gran parte de su clientela, son muy ágiles en el cambio. Los tiempos de la monotonía son cosa del pasado. Al empezar

con una imagen profesional nuestro negocio irá delante de la competencia. Esa imagen se verá validada con la capacitación previa del dueño y los baristas en el conocimiento del aromático y de las bebidas que van a preparar; la elección adecuada de menú y productos ofrecidos; la creación de un logo e impresión del mismo en su papelería, desechables, etcétera; la implantación de uniforme a empleados, la evaluación de la competencia en cada detalle de importancia; el conocimiento del entorno de localización, promociones de apertura, etcétera.

El profesionalismo debe ser parte de la filosofía de la barra de café de especialidad siempre, no importa que esté por abrir o que se encuentre en la cúspide del éxito.

10.- Trabajo de Equipo.

Todos los trabajadores involucrados en una barra de café deben conocer la misión de la empresa donde prestan sus servicios, la lista de valores sobre la cual finca su filosofía y formar un equipo de trabajo sólido. La capacitación de los nuevos baristas llega a ser una rutina pesada si todo lo quiere hacer el dueño. El apoyo de otros baristas para capacitar a los recién llegados ayuda a que adquieran mayor seguridad y que reafirmen sus conocimientos. Involucrar a los baristas en la toma de decisiones respecto a las bebidas a cambiar en el menú, forma de presentación, nombre a ponerle, forma de preparación, etcétera, ayuda a que se forme un equipo sólido que empuje a que las bebidas se vendan y sean recomendadas. El barista es la persona que da la cara en el negocio, por lo tanto debe de estar bien capacitado, conocer la empresa, conocer el producto y poder dar recomendaciones cuando el consumidor se lo solicite. Procurar un sistema de incentivos que ayude a los baristas a sentirse motivados y con la camiseta bien puesta., que desarrollen el amor por su profesión y por el aromático, que lleguen a ser unos apasionados de lo que hacen y que logren el perfeccionamiento de su oficio.

La mayoría de los baristas son jóvenes y hay que dialogar constantemente con ellos para que comprendan la importancia de su trabajo. El barista puede lograr un crecimiento personal importante ya que tienen un trato cotidiano con gente de diferentes caracteres, cumple con responsabilidades que les demandan capacitación, destreza y rapidez; nutre su parte artística al desarrollar nuevas bebidas y toda la

publicidad para su lanzamiento. Inculcar amor y pasión por el aromático es una obligación que el dueño debe asumir respecto a los baristas.

11.- Conoce y Analiza a tu competencia.

Conocer el trato que tu competencia da a la clientela, sus precios, su menú, la calidad de sus productos y bebidas, que tan capacitada se encuentra en el negocio, el tipo de promociones que efectúa, etcétera, te ayudarán a mejorar la forma de enfocar tu negocio. Como no hay enemigo pequeño, es necesario que sepas los movimientos que está llevando a cabo para que a tu vez, puedas mover las piezas en una forma más acertada y con mejores resultados. Hay que recordar que una barra de café de especialidad está en un cambio continuo y se tienen que estar preparando con anticipación las bebidas o los sabores que van a estar de moda. Asesórate de tus proveedores para conocer todas las novedades que están llegando y haz un análisis de cuáles e pueden funcionar mejor.

Aunque el precio es importante, el consumidor también busca calidad. Una lucha de precios con tu competencia para saber quien puede dar más barato no es lo adecuado. Hay que hacer conscientes a nuestros clientes que aparte del precio hay valores intrínsecos en el producto que ofrecemos, que dan un valor agregado, como por ejemplo, mayor calidad de preparación, excelente calidad de insumos, rapidez en el servicio, mejor presentación de las bebidas, etcétera.

12.- Integridad en Concepto de Barra de Café.

El esfuerzo que han hecho las barras de café de especialidad para aumentar el consumo interno de café de 0.6 Kg A 1.2 Kg per cápita en los últimos diez años no ha sido sin tropiezos, muchas acciones de prueba-error han marcado su historia y le han ayudado a crear un carácter y a formar su personalidad. A las barras se les debe haber posicionado el café desde una bebida genérica hasta una bebida gourmet del nuevo consumo, logro que no en todos los países productores se ha obtenido. La educación continua de sus consumidores ha ayudado a que estos logren distinguir una taza de café bien hecha de la mediocre y, estén dispuestos a pagar este sobreprecio para disfrutarla, han creado consumidores leales que saben tomar un

buen café. El hecho de gourmetizar el aromático fue posible gracias a una base real de mejorar la calidad del café ofertado al consumidor nacional, quien estaba acostumbrado a consumir clase secundarias o a veces con daño, ya que las mejores calidades se exportaban. Los consumidores carecían de puntos de comparación para distinguir tazas de excelencia. Aunado a lo anterior, cabe mencionarla falta de preparación del personal que preparaba la bebida. El consumidor nacional estaba acostumbrado a cafés recalentados, sobre extraídos, de sabores amargos y picantes con el consiguiente malestar estomacal.

Estos esfuerzos del sector deberán seguir respetándose para conservar el concepto rentable, cualquiera que trate de engañar al consumidor dando “gato por liebre” quebranta el trabajo de un esfuerzo compartido, a la vez que cava su propia tumba. El consumidor bien informado sabe, y ya no se le engaña. Tampoco está dispuesto a pagar un sobreprecio por un café carente de carácter.

13.- Individualiza tu Menú.

Aunque siempre deben existir en una barra las bebidas típicas como espresso, cappuccino, americano y latté, hay espacio para reinventarlas y ofrecerlas en una forma especial, amén de toda la gran variedad de bebidas nuevas que han llegado, té verde, smoothies, té chai, coffee toffee, café Kalhúa, chocolate, moka, etcétera. El menú puede ser tan extenso que podríamos perdernos con toda la gama de nuevas bebidas que se pueden ofrecer. Es por ello necesario tomar un tiempo para personalizar el menú de nuestra barra de café gourmet, diferenciarlo del de la competencia para que se nos identifique como una barra lejos del montón.

Naturalmente que las bebidas clásicas y más solicitadas deben formar la columna vertebral de nuestro menú, pero podemos incorporar bebidas que hayamos inventado y probado con anticipación, que den un carácter distintivo, esas bebidas deben tener un sabor excelente, presentación impecable, ser fáciles de preparar, con alta calidad y consistencia repetible taza tras taza. La bebida debe ir apoyada con la publicidad adecuada, una descripción de sus ingredientes y una fotografía que impulse su consumo.

Incorpora en tu menú bebidas que cubran un amplio espectro de la población, que vayan dirigidas a niños, jóvenes con gustos dulces y suaves, a gente preocupada por el consumo de calorías, a personas sensibles a la cafeína, etcétera. Sectorizar tu menú buscando cubrir las necesidades de toda tu clientela. Antes de incorporar cualquier bebida a tu menú haz pruebas sensoriales con tus baristas, que todos degusten y aprueben su sabor, presentación y calidad general, realiza los ajustes necesarios de acuerdo a los tamaños que vayas a vender para que la bebida sepa igual en todas sus presentaciones.

No hay que perder el enfoque; el negocio principal es la venta de café por taza, si empiezas a meter alimentos preparados que requieran mucho de tu tiempo terminarás por darte otro giro al negocio, es fácil perder el camino cuando la competencia empieza a ofrecer desayunos, enchiladas suizas y pozole los domingos. Mantén tus objetivos definidos y trata de impulsar el número de tazas vendidas más que la variedad de alimentos (distracciones) para lograr posicionar mejor tu negocio. Es importante mencionar que cualquier producto o alimento que despidan olores contaminará el café de inmediato, el grano tiende a absorber todos los olores externos.

14.- Respeto a las Técnicas de Preparación.

Conocer las técnicas de preparación internacionalmente aceptadas dará un enfoque más profesional a nuestra barra de café. Entender que hay atrás de la teoría de la compactación, el grado de molido, los niveles de tueste, la dosificación, el razado, la extracción en el tiempo adecuado, el espumado de leche, los efectos de la temperatura en el café y en la leche, etcétera, son algunos de los temas que el barista debe entender y manejar para preparar buenos cafés. Conocer el funcionamiento del equipo ayuda al barista a entender que ocurre en cada extracción y hacer los ajustes necesarios para lograr expresos perfectos.

El respetar la técnica da consistencia en el preparado de las bebidas. Cada variación que hace un barista poco capacitado afecta la calidad de la taza final y termina por servir tazas totalmente distintas en cada extracción que ejecuta. No hay peor cosa que permitir a un barista mal capacitado llevar la responsabilidad de preparar los cafés que se sirven en la barra. Si adicionamos a más baristas a operar el equipo

terminamos por servir a cada cliente tazas con múltiples defectos y sabores extraños. La técnica que se use para extraer café o inflar leche debe ser la misma para todos los baristas siempre respetando los parámetros internacionales, conociendo su producto y equipo como si fueran los tres una misma persona. La técnica da consistencia y calidad en el producto ofrecido.

15.- Educa a tu Personal y a tu Clientela Sobre el Café.

Entre mas conocimientos tenga del aromático tu personal, más eficiente será su extracción, ofrecerá un café de alta calidad y se sentirá orgulloso de lo que hace. Los baristas deben educar al consumidor final para que éste comprenda como se debe servir un café de alta especialidad, y así, cuando vaya a la competencia tenga puntos de comparación y sepa identificar las diferencias entre tu café y el de otros. Al consumidor hay que explicarle cada paso que se hace cuando se prepara un espresso o se espuma leche recalcando la importancia que se imprime sobre el sabor final de la bebida. Hablar de las cualidades que debe reunir un espresso como el tamaño de la bebida, el flujo de la extracción, su temperatura, el color y consistencia de la crema, los sabores a distinguir y disfrutar, etcétera. Enfatizar las diferentes calidades de espuma en la leche, el sabor a cocido o quemado, el tamaño de la burbuja, la sedosidad al paladar, el desarrollo de la dulzura y la relación que debe guardar con el café al preparar un capuchino. Ya se gourmetizó la semilla, ahora tenemos que gourmetizar al consumidor para que identifique las diferencias.

Al educar a nuestro personal y consumidores también seguimos aprendiendo y creciendo como conocedores del producto que manejamos, tener gente que nos motive hace que sigamos investigando y aprendiendo, esto forma parte de nuestra capacitación cotidiana. La educación hará que nuestros clientes sean leales al identificar los parámetros de calidad que manejamos, se alejen de lugares donde no se le da el respeto adecuado a una semilla, que tienen mas de 48 horas de trabajo continuo, y que ha pasado por muchas manos y procesos antes de que ellos puedan disfrutarla en la taza.

16.- Mantenerse informados, ser Pro-activos.

Existen revistas especializadas que siempre cubren temas interesantes y de utilidad para las personas del sector. La Internet es una fuente para obtener información con facilidad y comodidad sobre cualquier tópico. Se cuenta con gente especializada que semanalmente escribe en periódicos temas relacionados con el aromático, así como libros sobre temas específicos de los diversos procesos del café.

La importancia que ha tomado el sector ha logrado que durante los últimos años se desarrolle la Expo-Café, donde se reúnen las diversas empresas y asociaciones que lo conforman, así mismo, se puede asistir a conferencias y talleres. La Competencia Mexicana de Baristas ha venido a impulsar las normas internacionales de preparación de café y a educar a los baristas para que profesionalicen sus actividades.

Asistir a exposiciones internacionales de café también es interesante, como lo es, el visitar las zonas cafetaleras del país y ver de cerca los procesos por los que pasa la semilla antes de llegar a nuestras manos. Conocer los procesos de Beneficio Húmedo, Seco, Tostado, Descafeinado, Solubilizado, etcétera, es importante para comprender la conformación del sector. Asistir a cursos de catación ayuda en gran medida a educar el paladar para distinguir las calidades del aromático y entender sus diferencias en taza. Hablar con cualquier persona involucrada en los procesos del aromático nos ata con la realidad que existe en cada parte de su proceso y nos hace conscientes de la complejidad del aromático y su comercialización.

Formar parte de asociaciones que impulsen el consumo del café es importante porque es el único foro donde se podrá obtener fuerza como grupo, información, apoyo y asesoría sobre nuestro negocio. Sólo trabajando en equipo se podrá lograr el aumento de consumo interno y la estructuración de las barras de café de especialidad como un sector de peso en la política cafetalera nacional. Somos la parte del sector directamente vinculada al consumidor final y por lo mismo la que mayor responsabilidad tiene para llevar a nuestros connacionales y extranjeros el mejor café mexicano y la taza perfecta.

17.- No temas a la competencia aunque parezca un Hulk.

Los negocios de barra de café de especialidad en México son negocios de barrio, su área de influencia son aproximadamente de 5 o 6 cuadras a la redonda, pocos serán

los clientes que decidan manejar 30 minutos o más para ir a tomarse un cafecito con nosotros. Es por ello necesario conocer perfectamente a nuestra clientela, saber sus hábitos y preferencias. Trabajar continuamente darles un servicio esmerado, calidad constante, buen trato, amabilidad, cortesía, y reconocimiento a su lealtad. Lograr un buen equipo de trabajo con programas de capacitación en la preparación de café, elaboración de otras bebidas, trato al cliente, ventas, sanidad, etcétera. Dicen que “la suerte de la fea, la bonita la desea” y así sucede con las barras de café de especialidad pequeñas, tienen mucha suerte de ser chiquitas, porque la toma de decisiones se hace al momento y los movimientos son mas rápidos que en una franquicia grande o en una transnacional.

En estas, la toma de decisiones tiene que pasar por muchos filtros y una vez que se define la operación tarda mucho tiempo en implementarse, especialmente cuando hay que capacitar a todo el personal en cada una de sus unidades. Es notorio lo tardado que es implementar un nuevo producto en franquicias de mas de 10 unidades. Para ellos es muy costoso cualquier cambio. De igual manera, cualquier bebida nueva desarrollada por las grandes corporaciones, al otro día puede estar ofertada en la barra pequeña, a menor precio y con mejor calidad de preparado. Existen ya en el país todos los insumos que internacionalmente manejan las barras de café gourmet.

El conoedor de café busca un lugar donde el aromático le sea preparado como a el le gusta, igual puede llenar por un momento sus aspectos aspiracionales o de pertenencia aun grupo selecto o élite, pero finalmente se dará cuenta de que lo que paga no satisface la calidad a lo que está acostumbrado. Gracias a esas barras pequeñas preocupadas por la calidad del café que sirven, se ha creado un padrón de comparación en los consumidores que identifican cuando una bebida de espresso americano o frappé está bien hecha. El trato personal y la individualización que puedes brindar a tus clientes es un punto crucial para marcar una diferencia al trato de una cadena de servicio rápido y con baristas poco capacitados. Las herramientas que como pequeño tienes son muchas y presentan mejores resultados de los que te imaginas, no hay que temer a la competencia aunque se pongan verdes.

18.- Manténgase a la Vanguardia.

En este negocio el que se mantiene estático muere. Esto ocurre porque los jóvenes de ahora están tan expuestos a cambios rápidos y sus modas de consumo cambian a la misma velocidad. El dueño de una barra de café tiene que estar alerta a ofrecer a sus consumidores bebidas novedosas, renovar su menú con frecuencia, remodelar el decorado de su negocio para adaptarse a las nuevas tendencias, etcétera.

La vitalidad que tiene un negocio de café en taza es tal, que los jóvenes baristas que nos ayudan cumplen una labor esencial para dar consejos, saber a donde dirigirnos y como lo hace nuestra competencia.

Debemos ofrecer siempre las bebidas que nuestros consumidores soliciten no aquellas que a nosotros nos gusten.

Es común oír a muchos clientes oponerse a la adición de un sabor al café, sin embargo, los jóvenes y muchas mujeres lo solicitan, quizá estén equivocados, pero es lo que las tendencias de consumo exigen, ¿Nos vamos a oponer, o vamos a colaborar a que el aromático se consuma en lugar de una bebida carbonatada?

19.- La Barra de Café: Centro de Reunión Sano.

La mala información y la costumbre de hacer comentarios negativos sobre el café ha logrado que su consumo sea restringido por muchas personas. Estudios recientes muestran que el café tiene más efectos positivos que negativos en la salud de los humanos. Se han publicado reportes médicos donde se informa que el café contribuye sobre manera a la prevención de la diabetes tipo II, enfermedades de tipo degenerativo como las cataratas, cáncer de colon, prevención de la enfermedad de Parkinson, envejecimiento prematuro, enfermedades cardiovasculares, etcétera. Se ha descubierto que el café presenta cuatro veces más poderes antioxidantes que el té verde al contener más de 1300 antioxidantes en sus componentes.

Además, la cafeína ayuda a mejorar la capacidad y resistencia del cuerpo durante ejercicios prolongados e intensos, aumenta la concentración, reduce la fatiga e incrementa la capacidad de estar alerta y activo. Todo este tipo de información debe ser divulgada por las barras de café de especialidad para re educar a nuestros clientes sobre los beneficios de su consumo. Incluso el café no presenta el contenido calórico que tienen las bebidas carbonatadas, que han creado fuertes problemas de salud y

obesidad en la niñez y jóvenes mexicanos (somos el país latinoamericano con más alto consumo de gaseosas).

El café no contiene alcohol por lo que los jóvenes pueden disfrutarlo y convivir sanamente. Las barras de café de especialidad brindan a la juventud mexicana áreas de esparcimiento donde sanamente pueden disfrutar de una bebida ancestral, convivir socialmente e intercambiar ideas, sin necesidad de tener un conductor asignado, que se la pase aburrido y observando como sus demás amigos pasan de lo eufórico a la embriaguez.

20.- Espacio para Mejorar.

Este punto se queda en blanco para recordarnos, que por mucho que dominemos la materia, siempre hay espacio para mejorar.