

УРОК 7: РЕШЕНИЕ ФОРС-МАЖОРОВ И РЕАЛЬНЫЕ СЦЕНАРИИ

ДИАГНОСТИКА ТИПИЧНЫХ КОФЕЙНЫХ ПРОБЛЕМ:

о Когда эспрессо течёт слишком быстро

Причины: слишком крупный помол, слишком низкая доза, слишком лёгкая темперовка.

Такой шот часто получается водянистым и недоэкстрагированным, со слабой сладостью и дисбалансом.

Решение: сделать помол чуть мельче, немного повысить дозу, темпировать ровно и уверенно, уплотняя и выравнивая таблетку.

о Когда эспрессо течёт слишком медленно

Обычно наоборот: помол слишком мелкий, доза слишком высокая или вы темперуете чрезмерно сильно. Это ведёт к переэкстракции, горечи и тяжёлым вкусам.

Решение: сделать помол чуть крупнее, немного снизить дозу и ослабить давление темперовки.



УРОК 7:

о Когда эспрессо на вкус кислый

Частый признак недоэкстракции: кофе заваривался недостаточно долго или помол слишком крупный, поэтому сладкие и сбалансированные ноты не успели развиться.

Решение: сделать помол немного мельче, дать шоту идти чуть дольше и, при необходимости, поднять температуру заваривания на 1–2 °С.

о Когда эспрессо горчит

Признак переэкстракции: вода извлекла слишком много жёстких соединений. Такое бывает при слишком мелком помоле, слишком долгом времени экстракции или слишком высокой температуре.

Решение: сделать помол чуть крупнее, сократить время экстракции или снизить температуру.



УРОК 7:

о Иногда молоко расслаивается или выглядит пузырястым

Такое случается при перегреве, слишком долгом стретчинге или если молоко не свежее.

Перегрев повреждает белки и мешает молоку мягко смешиваться с эспрессо.

Решение: внимательно контролируйте температуру, растягивайте только первые несколько секунд и всегда берите свежее молоко прямо из холодильника.



о Если кофемолка забивается или удерживает кофе

Причины: очень масляные зёрна, статическое накопление или старый кофе, застрявший в камере жерновов. Это замедляет помол и ухудшает свежесть.

Решение: регулярно вычищать жернова, при необходимости использовать чистящие таблетки для кофемолки и по возможности избегать экстремально тёмных, масляных обжарок.



SYSTEMA COFFEE

УРОК 7:

РАБОТА С ЗАПРОСАМИ КЛИЕНТОВ

Профессиональный бариста адаптируется, не заставляя гостя чувствовать себя «проблемным».

Примеры:

- o Гость просит «очень горячее» молоко: подтвердите запрос, вспеньте молоко до чуть более высокой температуры, но, чтобы не «перегреть» его. Можно также подогреть чашки — поставить их на верх машины, ополоснуть тёплой водой или на секунду-две поддать паром из трубки.
- o Гость хочет очень крепкий кофе: предложите варианты — меньше молока в соотношении к эспрессо, более высокая доза или двойной шот.
- o Гость просит растительное молоко: учитывайте, что разные напитки вспениваются по-разному.

Обработка жалоб профессионально

1. Слушайте, не перебивая — дайте гостю полностью объяснить проблему.
2. Признайте и извинитесь — даже если вы уверены, что всё сделали по рецепту.
3. Предложите решение — переделайте напиток, предложите другой вариант или верните деньги при необходимости.
4. Сохраняйте спокойствие и вежливость — язык тела и тон важны не меньше слов.

Никогда не обвиняйте в присутствии гостя кофе, оборудование или коллегу. Держите профессиональный тон.



SYSTEMA COFFEE

ДОМАШНЯЯ РАБОТА

ТРЕНИРОВКА ПО ДИАГНОСТИКЕ

- о Сделайте шот эспрессо намеренно слишком быстрый, затем исправьте его.
- о Вспеньте молоко «слишком пенистым», затем скорректируйте технику до шелковистой микропены.
- о Сыгравьте сценку с необычным запросом гостя (например, латте «половинной крепости» с очень горячим овсяным молоком) и адаптируйте рабочий поток.

