



# Λάθη & λύσεις

## Για το πόστο-κλειδί του αρτοποιείου

Το πόστο του καφέ είναι αναμφισβήτητα από τα πλέον κομβικά σημεία στο σύγχρονο αρτοζαχαροπλασείο.

Τι πρέπει να προσέξουμε και τι να αποφύγουμε για να το στήσουμε με τον πλέον άρτιο τρόπο.



ΑΡΘΡΟ

**Παναγιώτης Νίκας**  
COFFEEEXPERT ACADEMY,  
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ  
ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

210-7600430 info@coffeexpert.gr

Ο Παναγιώτης Νίκας ασχολείται με τη μαζική εστίαση 30 χρόνια. Εκτός από τη δημιουργία πολλών δικών του επιχειρήσεων, έχει ασχοληθεί με το σχεδιασμό, υποστήριξη και ανάπτυξη τρίτων επιχειρήσεων. Με την πολυετή του εμπειρία, έχει δημιουργήσει ένα σύστημα εκπαίδευσης προσωπικού το οποίο διδάσκεται στην Coffeexpert Academy, στην πρώτη ακαδημία καφέ με ανεξάρτητο πόστο καφέ ανά μαθητεύσιμο για πρακτική άσκηση. Παράλληλα μπορεί να αναλάβει τη μελέτη και το σχεδιασμό επιχειρήσεων μαζικής εστίασης.

Μια «σχέση» που ξεκίνησε το 2009 ξαφνικά, τρεις μέρες πριν από την ARTOZA, και ενώ ήταν ανάγκη για τον κλάδο, βρήκε αρκετούς ιδιοκτήτες απροετοίμαστους. Η «άναρχη» τοποθέτηση του καφέ στα αρτοποιεία, που γινόταν μέχρι τότε, έπρεπε να οριοθετηθεί από ένα πλαίσιο συνθηκών τόσο για να νομιμοποιήσει την πώληση ροφημάτων, η οποία μέχρι πρότινος απαγορευόταν, όσο και για να προστατεύσει υγειονομικά τα ήδη υφιστάμενα προϊόντα των αρτοποιείων. Τα πλεονεκτήματα αυτής της απόφασης είναι προφανή. Εδραίωσε τα αρτοποιεία ως ανταγωνιστικά και ενίσχυσε την προσέλευση των καταναλωτών. Τα μειονεκτήματα όμως δεν ήταν προφανή, με αποτέλεσμα η αρχική αύξηση της πελατείας να μει-

ωθεί από τη δυσaréσκεια που ενδεχομένως προκαλούσε το τελικό αποτέλεσμα. Ας εστιάσουμε λοιπόν στα γενικά θέματα που αντιμετωπίζει η πλειοψηφία των αρτοποιιών, διότι τα ειδικά ανά περίπτωση θα πρέπει να μελετηθούν και να αναλυθούν ανά κατάσταση: αρχικός σχεδιασμός τοποθέτησης του πόστου του καφέ, επιλογή εξοπλισμού, διαχείριση πρώτων υλών, εκπαίδευση προσωπικού κ.ά.

### Τι θα πρέπει να προσέξουμε

Όπως προαναφέραμε, η απόφαση να επιτραπεί ο καφές στα αρτοποιεία ήταν ξαφνική. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα οι επαγγελματίες να εντάξουν το συντομότερο δυνατόν τον καφέ στα καταστήματά τους για να αντιμετωπίσουν τον

ανταγωνισμό κι έτσι να προμηθευτούν και να εντάξουν τον απαραίτητο εξοπλισμό, σχεδόν χωρίς μελέτη, όπου υπήρχε διαθέσιμος χώρος. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα:

- A.** Να τοποθετηθεί ο εξοπλισμός σε σημείο που δεν βοηθούσε την εργονομία κι έτσι το προσωπικό να καθυστερεί στην παραγωγή των προϊόντων ή στην εξυπηρέτηση των πελατών.
- B.** Ο εξοπλισμός να βρίσκεται σε σημείο όπου η θερμοκρασία ή το φως του ήλιου επηρέαζε αρνητικά τον καφέ στον μύλο κοπής.
- Γ.** Οι υποδομές να γίνουν πρόχειρα με πληθώρα περιπτώσεων όπου έφραζε η αποχέτευση, δημιουργώντας πρόβλημα στη λειτουργία της επιχείρησης.

### Επιλογή εξοπλισμού

Οι περισσότεροι επαγγελματίες, αναγκαζόμενοι να επενδύσουν στις υποδομές που ήδη διέθεταν, δεν είχαν την πολυτέλεια να διαλέξουν το εξοπλισμό που θα ήθελαν ή δεν διέθεταν τη γνώση για την καταλληλότητά του. Έτσι, κατέληξαν εσπευσμένα σε λύσεις που τις περισσότερες φορές είτε δεν ήταν επαρκείς είτε ήταν πολύ μεγαλύτερης κλίμακας από τις ανάγκες τους, ανεβάζοντας το κόστος ενέργειας χωρίς το ανάλογο εισπρακτικό αποτέλεσμα.

### Διαχείριση πρώτων υλών

Πολλοί ιδιοκτήτες ή το προσωπικό τους δεν γνωρίζουν αρκετά καλά πώς να διαχειριστούν τη φύλαξη των πρώτων υλών ή με ποιον τρόπο

να επιλέξουν την ποιότητά τους. Τα πιο ουσιαστικά σημεία που επηρεάζουν το αποτέλεσμα της ποιότητας στο τελικό προϊόν είναι:

- A. Καφές.** Δεν πρέπει να φυλάσσεται ποτέ στο ψυγείο, πάνω σε ράφια, κοντά στο φούρνο ή στη στόφα. Η φύλαξή του θα πρέπει να γίνεται όσο χαμηλότερα γίνεται, σε σταθερή θερμοκρασία και υγρασία.
- B. Ζάχαρη.** Οι περισσότεροι αρτοποιοί για το τμήμα της ζαχαροπλαστικής τους προμηθεύονται κρυσταλλική ζάχαρη και παίρνουν την ίδια ζάχαρη για το πόστο του καφέ. Η κρυσταλλική ζάχαρη δεν μπορεί να διασπαστεί εύκολα με αποτέλεσμα να μένει στον πάτο του ποτηριού τόσο στα freddo όσο και στο φραπέ. Η ιδανική ζάχαρη για τον καφέ είναι λευκή ψιλή.

### Εκπαίδευση προσωπικού

Ίσως το μεγαλύτερο από όλα τα προαναφερθέντα μειονεκτήματα. Ανειδίκευτο προσωπικό που έχει μάθει να τοποθετεί τρόφιμα σε σακούλες και να ζυγίζει γλυκίσματα καλείται, ή τουλάχιστον καλούνταν παλιότερα, με μια απλή επίδειξη του εξοπλισμού να δημιουργήσει ροφήματα καφέ. Συχνά έλειπε, και σε πολλές περιπτώσεις ακόμα λείπει, η σωστή ευρεία ενημέρωση για το πώς να διαχειρίζονται τον εξοπλισμό τους, από άποψη καθαριότητας, καθώς και πώς να μεριμνούν για τη σωστή φύλαξη των πρώτων υλών. Το αποτέλεσμα είναι σταδιακά ο εξοπλισμός να κακοποιείται δημιουργώντας αρνητικό αποτέλεσμα στα ροφήματα. <sup>42</sup>



### ΟΙ 5 ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ

**Για να μπορέσει ένα αρτοποιείο να γίνει ανταγωνιστικό στον τομέα του καφέ θα πρέπει:**

- › Να μελετηθούν οι ανάγκες και οι υποδομές της επιχείρησης, η ροή του κόσμου και η εργονομία.
- › Με βάση τα προαναφερθέντα στοιχεία, να σχεδιαστεί το πόστο του καφέ με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να διατηρήσει την αποδοτικότητα του προσωπικού.
- › Με την ίδια μελέτη θα πρέπει να επιλεγεί και ο κατάλληλος εξοπλισμός.
- › Να εκπαιδευτεί ανάλογα το προσωπικό.
- › Να προβληθεί σωστά η προσάρτηση του καφέ και των υπολοίπων ροφημάτων (γρανίτες, smoothies κ.λπ) που μπορεί να προσελκύσουν κοινό.