

LESSON 13 · DOWNLOADABLE HANDOUT

Guest Interaction, Recommendations & Café Sales Skills

Professional Barista & Café Service

Key learning points

- What you will master in this lesson
- Open a guest conversation that gets you the information you need.
- Recommend drinks using a repeatable formula rather than guesswork.
- Suggest pairings without pressuring the guest.
- Handle preference and dietary requests without asking why.

Workplace practice

Use the lesson checklist in one realistic workplace scenario, then record what you checked, decided and escalated.

Quick completion check

- ☐ I reviewed the key points
- ☐ I practised the skill in one scenario
- ☐ I recorded one question for my trainer



Open the HCA lesson online
<https://hca-pro.com/academy/courses/barista-cafe/?lang=en>

Study aid only. Follow the current HCA lesson, your property's approved SOPs, manufacturer instructions and applicable local authority requirements.

مع الضيوف، التوصيات ومهارات البيع في المقهى التعامل

الباريسنا وخدمة المقاهي الاحترافية

نقاط التعلم الأساسية

- بدء حديث مع الضيف يمنحك المعلومات التي تحتاجها.
- تقديم توصية بمشروب وفق صيغة قابلة للتكرار لا بالتخمين.
- اقتراح ما يرافق المشروب دون ضغط على الضيف.
- التعامل مع طلبات التفضيل والحمية دون السؤال عن السبب.
- الرد على شكاوى المذاق بطريقة تحافظ على الضيف.

التطبيق في مكان العمل

استخدم قائمة الدرس في موقف عملي واقعي، ثم دون ما راجعته والقرار الذي اتخذته وما سعدته.

مراجعة سريعة للإكمال

- ☐ راجعت النقاط الأساسية
- ☐ طبقت المهارة في موقف واحد
- ☐ دونت سؤالاً للمدرب

افتح درس أكاديمية HCA عبر الإنترنت
<https://hca-pro.com/academy/courses/barista-cafe/?lang=en>



هذا ملخص للمذاكرة فقط. اتبع درس HCA الحالي وإجراءات منشأتك المعتمدة وتعليمات المصنع ومتطلبات الجهة المحلية المختصة.