



Barista

KAHVIN
AMMATTILAISILLE
2 • 2011

Ahvenanmaalla
valmistaudutaan
turisteihin

ABC vaihtoi Juhla Mokka -kahviin

SISÄLTÖ

- 2 ABC:llä juodaan Juhla Mokka -kahvia
- 4 Huippukokki Michael Björklundin katse kesässä
- 5 Kesän kahvisuosikit
- 6 Paula vierailulla
- 6 Ilmoittaudu Kultakuppi- ja Kultagruppokisaan!
- 7 Verkkobarista on oppilaiden suosikki
- 8 Anna palautetta kahvista

Paulig

Miten vastata asiakkaiden laatuvaatimuksiin?



Kuluttajien arvostuksissa ja valinnoissa korostuu nykypäivänä yhä enemmän vaatimus korkeasta laadusta. Tämä näkyy myös suurina odotuksina kodin ulkopuolella nautitun kahvin laadussa. Erottautumisessa ja kilpailussa laatu onkin noussut yhä tärkeämmäksi tekijäksi.

Laatuajattelun perustana ovat asiakkaat. Meidän on tärkeää ymmärtää, mitkä tekijät vaikuttavat heidän kokemukseensa laadusta. Onnistuaksemme meidän on määritteltävä laatu samalla tavalla kuin asiakkaamme sen määrittävät.

Paras mahdollinen laatu saavutetaan kuuntelemalla ja ymmärtämällä asiakkaiden tarpeita. Nautinnollinen kahvihetki on toimiva kokonaisuus, jossa asiat ovat kohdallaan: laatu, tunnelma, huomioiva asiakaspalvelu.

Uskon vahvasti, että laadukas tekeminen kaikilla osa-alueilla auttaa asiakassuhteiden syventämisessä ja uusien asiakkaiden hankinnassa.

Me pauligilaiset haluamme elää kanssanne arjessa ja kuunnella teitä ja asiakkaidenne tarpeita. Yhdessä onnistumme luomaan tavallista parempia kahvihetkiä kaikille laatu- ja palvelutietoisille asiakkaillemme.

Toivotan kaikille hyvää ja kaupallisesti laadukasta kesää!

Pasi Raito
avainasiakaspäällikkö

Julkaisija Oy Gustav Paulig Ab
PL 15 (Satakakaari 20) 00981 Helsinki
puh. (09) 31 981, fax (09) 321 1746
www.paulig.fi
sähköposti: etunimi.sukunimi@paulig.com
Tilaukset ja osoitteenmuutokset:
baristalehti@itella.com

Päätöimittaja Lars Ahroth
Mika Erholtz
Toimitusneuvosto Harri Hytönen
Kaisa Junikka
Sari Sutela
Toimitus SEK Loyal Oy
Paino Edita Prima Oy

Lehti luettavissa sähköisenä www.paulig.fi/ammattilaiset

Asiakkaiden pyynnöstä siirryttiin Juhla Mokka -kahviin

– Laatu on ABC:llä tärkeä kilpailutekijä. Haluamme tarjota asiakkaillemme parhaat palvelut, joihin kuuluu oleellisena osana hyvä kahvi, kertoo ABC-liikennemyymälöiden kehitysjohtaja Sarita Lehtinen. Vuoden alusta kaikki ABC:n asiakkaat ovat saaneet nauttia Juhla Mokka -kahvia.

ABC-ketjussa asiakastytyväisyystutkimukset otetaan vakavasti. Kun palautetta kahvin laadusta tuli säännöllisesti, oli aika toimia.

– Kartoitimme vaihtoehdot ja päädyimme Juhla Mokka -kahviin. Haluamme aina tarjota asiakkaillemme sitä, mitä he haluavat. ABC on Suomen luotetuin liikennemyymäläketju ja nyt siellä on tarjolla Suomen luotetuinta Juhla Mokka -kahvia, Sarita Lehtinen kertoo.

ABC-ketjussa juodaan kahvia sellaiset litramäärät, että tuotantovarmuudessa ei saa olla mitään puutteita. ABC-liikennemyymälöitä on tällä hetkellä 108 ja lisäksi on 17 ABC-Deliä.

– Liikenneasemalta ei saa loppua bensa eikä kahvi, toteaa Suur-Seudun Osuuskaupan ryhmäpäällikkö *Maarit Rissanen*.

Pysähdytään kahville

Kilpailu sekä tiellä liikkuvista että paikallisista asiakkaista on nykypäivänä rankkaa. Silloin kaikkien palvelujen laatu pitää olla priimakunnossa.

– Huolehdimme asiakkaistamme ”Yksi pysähdys, monta palvelua” -teeman mukaisesti. Panostamme hyvään asiakaspalveluun, jotta meille on

Palveluvastaava Jenni Töykkälä pitää asiakkaat tyytyväisenä.



Maarit Rissanen, Sarita Lehtinen ja Aulis Nurmi odottavat paljon Juhla Mokka -yhteistyötä.

Lohjan ABC sai asiakkaiden tunnustuspalkinnon hyvästä palvelusta.



kenen tahansa hyvä tulla, toteaa toimialajohtaja *Aulis Nurmi* Suur-Seudun Osuuskauppa SSO:sta.

Rissanen painottaa, että kokonaisuus ratkaisee: – Meillä on hyvää ruokaa, siistit vessat, ystävällinen palvelu ja mukava tunnelma. Tavoitteenamme on, että asiakkaat ajattelisivat, että mennään ABC:lle, kun siellä on niin hyvä kahvikin.

Kahvi onkin liikenneasemalla avaintuote, jota menee aamiaisella, ruoan jälkiruokana, tauoilla... Yhä enemmän sitä otetaan myös mukaan.

– Monet tankkaavat ja hakevat kahvin autoon. Noutopöydän jälkiruokakahvi myös usein napaan mukaan ja jatketaan matkaa. Lohjan ABC:n palveluvastaava *Jenni Töykkälä* sanoo.

Erikoiskahveillakin on ABC:llä oma kannattajakuntansa. Liikenneasema on myös helppo paikka kenen tahansa kokeilla, miltähän se latte tai cappuccino oikein maistuukaan.

Jatkuvaa laadunhallintaa

Kahvilaitteet on räätälöity ABC-ketjussa eri asemien koon ja tarpeiden mukaan. – Kahvin vaihdon myötä kaikkien asemiemme koneet huollettiin ja henkilökuntaa koulutettiin tasalaatuisen maun varmistamiseksi, Sarita Lehtinen kertoo.

Pauligin paikalliset yhteyshenkilöt kävivät tarkistamassa laitteet, veden laadun, oikean jauhatusasteen, annostelun ja muut kahvin makuun

ABC! Lohja

vaikuttavat tekijät ketjun kaikissa pisteissä.

– Yhteistyösopimukseemme kuuluu kahvin lisäksi niin laadunseurantajärjestelmä kuin myymälämateriaalikin. Paikallinen yhteyshenkilömme on aina lähellä ja asiakkaidemme käytettävissä, Pauligin avainasiakaspäällikkö *Pasi Raito* sanoo.

No miten vaihto Juhla Mokka -kahviin sitten on otettu vastaan? – Vakuiset asiakkaat huomasivat kahvin vaihdon välittömästi ja he ovatkin antaneet siitä kovasti kiitosta, Jenni Töykkälä kertoo.



Aina tilaa ja hyvää kahvia

Kuorma-auton kuljettaja *Jesper Löfström* pysähtyy joka työpäivä ABC:lle. – Löydän aina parkkipaikan autolleni ja täältä saa hyvää lounasta, Jesper kertoo syitä vakioasiakkuudelleen.

Jesper nauttii päivittäin myös lounaseen kuuluvan kahvin. – Maistoin kyllä heti vuoden alussa, että kahvi oli muuttunut. Juon kotonakin aina Juhla Mokka -kahvia, joten siinä on minulle tuttu ja hyvä maku.



Ahvenanmaalla valmistaudutaan turisteihin

– Kesällä meillä on täällä mieleton vilske ja parhaimmillaan tarjoilemme tuhat ruoka-annosta päivässä. Suuri osa ruokailijoista nauttii myös kahvia jälkiruokaiksi, kertoo *Michael Björklund* tulevasta kiireisestä kesäsesongistaan.

Ruostaan kuuluisa ÅSS Segelpaviljongen on tärkeä osa Maarianhaminan läntisen vierasataman toimintaa. Arkkitehti Lars Sonckin suunnittelemissa ravintoloissa on sisällä 80 asiakaspaikkaa, ulkoterasseilla 80 ja pikkupaviljongissa vielä 35 paikkaa lisää.

Ravintolaa isännöi nyt seitsemättä kesää yksi Suomen tunnetuimmista kokeista Michael Björklund. Mainetta Michael on niittänyt voitettuaan Vuoden Kokki -kisan Suomessa 1997 ja Ruotsissa 1999. Hän saavutti arvostetussa Bocuse d'Or -kilpailussa viidennen sijan, joka on edelleenkin paras Suomen saama sijoitus.

Koko kansan leppoisa suosikkikokiksi Michael nousi viisivuotuisella pestillään Strömsö-sarjassa.



Lähiruokaa ja maistelumenü

Ravintola aukeaa huhtikuussa kun sää sallii ja turistit tulivat Maarianhaminaan. – Tämä on rento brasserie-tyylinen ravintola, ei fine diningia. Minulle raaka-ainesten korkea laatu on ratkaiseva tekijä ruoanvalmistuksessa ja siksi suosin paikallista lähiruokaa, Michael kertoo.

Erityisesti seitsemän ruokalajin maistelumenü on turistien suuressa suosiossa. – Loin maistelumenun, kun vieraat jatkuvasti sanoivat, että he haluaisivat maistaa tätä ja tuota ja vielä tuotakin erikoisuutta. Nyt se onnistuu helposti.



Tummempipaahdoista kahvia

Mitä sitten vaaditaan kahvilta paikassa, joka on Suomen ja Ruotsin välimaastossa ja houkuttelee näiden kansalaisten lisäksi runsain mitoin turisteja kaikkialta maailmasta?

– Suomessahan juodaan maailman vaaleapaahdoisinta kahvia, joka voi olla outo elämys monelle turistille. Siksi tarjoankin Pauligin Presidentti Tumma Paahdo -kahvia, joka on enemmän ruotsalaisten ja muiden turistien makuun, Michael kertoo.

Suurin osa ruokailijoista nauttii jälkiruokaiksi kahvin. Erityisen suosittu yhdistelmä on Presidentti-kahvi avecinaan paikallinen Älvados. – Siinä molempien maku korostuu hienolla tavalla.

Erikoiskahvin nauttijoita varten ÅSS:ssä on nopea kahvikone. – Toki perinteisellä kahvi-espessokoneella tulee parempaa kahvia, mutta siihen meillä ei kesän vilskeessä ole aikaa. Sen käyttö vaatisi myös henkilökunnalta enemmän perehtymistä ja tasalaatuisuus ei olisi varmaa.

Huippukokki käyttää kahvia mielellään myös ruoanlaitossa: – Kahvi tuo hyvää täyteläistä makua moniin jälkiruokiin kuten suklaamousseen, pannacottaan, kinuskikastikkeeseen, tryffeleihin...

Ensi kesänä ilmestyy Michaelin ensimmäinen keittokirja, jossa siinäkin on pari hyvää kahvilla höystettyä jälkiruokareseptiä.

Seuraavaksi pannukahvia

Michaelilla on nyt viimeinen kesä vierasvenesatamassa. Seuraavaksi hän siirtyy noin puolen tunnin päähän Kastelholmaan, jonne hän avaa oman ravintolan.

Michael on myös ostanut Tjudön Viinitilan, jossa mm. valmistetaan calvadosta muistuttavaa Älvadosta.

– Tulevassa ravintolassamme valmistam vain lähiruokaa eli kaikki raaka-aineet tulevat Ahvenanmaalta, Michael painottaa.

Myös kahvissa siirrytään askel perinteisempään suuntaan: – Tulen tarjoamaan asiakkaileni pannukahvia sen hyvän maun ja tunnelman takia. Kahvikupin pohjalle jää aina vähän puruja ja pannukahvissa on aitoa tekemisen meininkiä, Michael fiilistelee. ☺

PARASTA KESÄSSÄ



Kesän kaunis kahvilahja

Sarjassaan jo neljännen Juhla Mokka -kahvirasian kuvitus on kansainvälisesti tunnustetun *Pietari Postin* käsialaa.

Aihe kuvitukselle syntyi Pietarin mieleen jääneistä kahvihetkestä kesäpaikassa, jossa tuoreen kahvin höyryyn sekoittuu järven elämä, äännet ja tuoksu.

Suosittu Juhla Mokka -kahvirasia on näyttävyytensä lisäksi käytännöllinen. Kahvirasia on myynnissä toukokuun alusta alkaen ja sitä valmistetaan vain rajoitettu erä. Kahvirasia sisältää Juhla Mokka -suodatinkahvia 500 g ja kahvimitan.

EAN 6411300161096 • KUPA 6411301161095 • T-koodi 0699777

Juhla Mokka 100 g – pienestä on moneksi

Juhla Mokka -kahvi pienessä 100 g pakkauksessa on kätevä napata mukaan mökille, tuliaisiksi, matkalle. Juhla Mokka -kahvin jauhatusaste on hienojauhatus, joten se sopii valmistettavaksi sekä suodatinkiteillä että pressopannulla.

Kysy lisää myyinnedistämismateriaaleja alueesi edustajalta.

Biohajoavat mukit säästävät luontoa

Kun haluat ottaa ympäristön huomioon, suosi Pauligin biohajoavia mukeja ja kansia. Ne on valmistettu yli 90 % uusiutuvista luonnonvaroista koostuvista materiaaleista, joten ne voidaan hävittää teollisissa kompostointiolosuhteissa.

Valikoimassa on biohajoavat Paulig take away -mukit 1,75 dl ja 2,55 dl, Juhla Mokka 2,55 dl ja Mundo 2,55 dl.



Kesän kylmät take away -suosikit

Kesän kuumuudessa Frezza ja Tazza ovat ihanan kylmiä ja hyviä take away -juomia. Pidä ne näyttävästi esillä, jotta asiakkaasi helposti huomaavat suosikkinsa.

Vähälaktoosinen Frezza sopii perustukseksi ja makean nälkään. Valikoimiin kuuluu suklainen Frezza Mocca, miedosti vaniljainen Frezza Vanilla, suklaan ja mintun makuinen Frezza Chokomint ja uutuutena lakritsainen Frezza Black Toffee.

Tazza on suklainen kylmänä nautittava vähälaktoosinen maitokaakaojuoma. Se on pieni herkkuhetki kaiken ikäisille ja moniin eri tilanteisiin. Suklaisen täyteläisen Tazzan lisäksi vaihtoehtona on raikas, mintunmakuinen Tazza Cool Mint.

Kumpikin juoma sopii mainiosti myös erilaisiin juomasekoituksiin! Kokeile vaikka oheisia suussasulavia sekoituksia.

Kysy lisää myyinnedistämismateriaaleja alueesi edustajalta.

Minttu-suklaa pirtelö

½ pulloa Tazza Cool Mint
1 dl minttusuklaa- tai minttujäätelöä
½ dl maitoa

Laita kaikki aineet tehosekoittimeen ja anna käydä tasaiseksi. Kaada juoma korkeaan lasiin.

Hopeatoffee pirtelö

½ pulloa Frezza Black Toffee
1 dl vaniljajäätelöä
½ dl maitoa

Laita kaikki aineet tehosekoittimeen ja anna käydä tasaiseksi. Kaada juoma korkeaan lasiin.



Makuparit ihastuttivat Sastamalassa

Paula vieraili Pyymäen leipomon konditoriassa Sastamalassa ja maistatti asiakkailla pressopannulla keitettyä Paulig Colombia -alkuperämaakahvia ja pähkinä-leivoksia.



Perinteikäs Pyymäen leipomo toimii kolmannessa polvessa ja kahvilatoimintaakin on ollut jo vuodesta -64 lähtien. Kevättalvisen maanantain kohokohtana konditoriassa oli Pauligin Paula, jonka vierailun teemana tällä kertaa oli alkuperämaakahvit.

Paulan vierailusta sovitaan aina oman Pauligin yhteyshenkilön kanssa. Silloin on hyvä pysähtyä ja miettiä, miten Paulan asiantunteuksesta saa eniten irti ja millainen tapahtuma halutaan järjestää.

Piristystä ja uusia ideoita

Paulan vierailua ja makupareja varten Pyymäen leipomossa varta vasten leivottiin pähkinäleivoksia, jotka korostavat Paulig Colombia -kahvin aromia. Kahvi valmistettiin pressopannuilla, jotka Paula toi mukanaan. Lisäksi konditoriassa jaeltiin esitteitä makupareista ja innostettiin asiakkaita osallistumaan kilpailuun, jossa voitoina oli kahvia ja pressopannuja.

Sain vierailusta paljon uusia ideoita. Tarjoamme ainoana tällä seudulla erikoiskahveja ja nyt halusimme Paulan vierailulla kokeilla alkuperämaakahveja. Makupareja aion käyttää jatkossakin ja otan käyttöön myös pressopannut, joilla voimme tarjota asiakkaille ihan erityisen elämyksen, omistaja Maarit Tuomisto kertoo.

Maarit nautti kovasti myös Paulig Colombia -kahvista ja kertoi arvostavansa sitä, että se on luomutuote.

Paula houkutti paikalle

Paulan vierailu on asiakkaiden huomioimista, kun saa tuoda heille piristystä ja pientä extraa. Kahvilassa oli viime viikon Pauligin nettisivuilta printatut julistheet Paulan vierailusta, joten uskon, että osa asiakkaista on tullut paikalle tänään juuri Paulan vuoksi, Maarit sanoo.

Konditoriaa vastapäisestä vaateliikkeestä Annamaija Helin ja Seija Rautjoki käyvät päivittäin iltapäiväkahveilla. Nyt oli mukava maistella hieman erilaista ja uudella tavallakin valmistettua kahvia ja nauttia pähkinäleivoksista.



Etsimme vuoden 2011

Paulig Kultakuppi- ja Kultagruppo-ppo-kahviloita!

Tarjotaanko teillä seudun parasta kahvia?

Tulevatko asiakkaat teille nautiskelemaan ainutlaatuisen laadukkaista kahviaromeista? Nyt kannattaa ilmoittautua kisaan!

Paulig haluaa kannustaa laadukkaiden kahvi-juomien valmistajia ja palkitsee vuoden 2011 parhaat kahvinautinnon kahdella kunniamaininnalla.

Vuoden Kultakuppi kuvaa nautinnollista kahvikupillista, joka syntyy, kun kahvin valmistamiseen paneudutaan tinkimättömästi päivittäin. Palkinnon saa paikka, jossa tarjotaan nautinnollista suodatinta tai vastaavalla menetelmällä valmistettua perinteistä kahvia.

Vuoden Kultainen Gruppo kuvaa baristan kahvinvalmistustaitoa, joka kehittyy intohimon sekä

ahkeran harjoittelun kautta. Taitavalla baristalla on kyky saada asiakas tuntemaan, että häntä on palveltu hyvin ja henkilökohtaisesti. Palkinnon saa paikka, jossa tarjotaan laadukasta espressoa ja cappuccinoa.

ILMOITTAUDU NYT!

Ilmoittaudu osoitteessa www.pauliginstituutti.fi/kultakuppi tai ottamalla yhteyttä Pauligin edustajaan. Voit ilmoittautua syyskuun loppuun asti. Kunniamaininnat ja kiertopalkinnot jaetaan vuoden 2012 alussa.



Tunnustusta hyvin tehdystä työstä

Saamamme Kultakuppi-palkinto sai mukavasti näkyvyyttä ja loi paljon kiinnostusta kahvilaamme kohtaan, kertoo Milla Monola Café Vinkelistä Kristiinan-kaupungista.

Millan mukaan palkinto on henkilökunnalle hieno tunnustus tehdystä työstä. Se osoitti konkreettisesti, kuinka laadulla on merkitystä jokapäiväisessä aherruksessa. Kun asiat tehdään oikein, siitä seuraa hienoja asioita, Milla painottaa.

Kahvilan saama tunnustus mainitaan nettisivuilla ja Facebookissa sekä kaikissa uusissakin Café Vinkeliä koskevissa lehtijutuissa.

Olemme iloisia ja ylpeitä palkinnosta. Myös pienellä paikkakunnalla voidaan tehdä asioita niin, että ne ovat koko maan parhaita, Milla toteaa.

Ehdota kisaan omaa suosikkikahvilaasi osoitteessa www.pauligcafe.fi!



Julkisuutta ja hyvää palautetta

Pauligin Kultagruppo -palkinto nosti kahvilamme arvostusta hyvän kahvin tarjoajana Hämeenlinnassa, kertoo 2009 palkittu Tanja Kukko Café Kukosta.

Palkinto uutisoitiin näyttävästi paikallislehdissä ja -radiossa. Julkisuus teki hyvää bisnekselle, kun monet tulivat maistamaan "Suomen parasta erikoiskahvia".

Henkilökunnallemme tämä palkinto oli todella innostava ja motivoiva. On hienoa saada palautetta ja huomata, että omaa työtä arvostetaan. Nyt baristamme valmistavat entistä innostuneemmin hienoja kahveja ja latte arte -kuvioita, Tanja kertoo tyytyväisenä.

Palkinnon jälkeen Teemu ja Tanja Kukko perustivat Café Kanan läheiseen kauppakeskukseen. Uudet työntekijät lähetettiin taas Paulig Instituutin barista-koulutukseen oppimaan erikoiskahvin valmistuksen saloja.



Verkkobarista on hyvä lisä ammatilliseen koulutukseen

Pauligin Verkkobarista-kurssi on nyt osa kahvilapalveluiden opintojamme. Monipuolinen kurssi onkin saanut hyvää palautetta, kertoo WinNovan lehtori Jaana Antila.



Länsirannikolla toimiva WinNova on ammatillinen oppilaitos, jossa Jaana Antila vastaa Matkailupalvelujen tuottaja -koulutuksen kuuluvasta kahvilapalveluiden opetuksesta.

Kahvilapalveluiden jaksolla opiskellaan mm. tuotetuntemusta ja kahvilan liikeideaa. Jotta oppilaat konkreettisesti oppisivat, mistä kahvin maku syntyy, olemme maistelleet opetuskeittiössä erilaisia kahveja ja kokeilleet eri valmistustapoja, Antila sanoo. Pauligin Verkkobarista -kurssi on ollut jo ensimmäisellä ryhmällä käytössä ja tulokset ovat olleet positiivisia.

Verkkobarista-kurssilla opetetaan valmistamaan erikoiskahveja ja laajennetaan kahvitietoutta. Kurssi on vuorovaikutteinen ja edistymistä baristan taitoihin testataan harjoituksilla.

Verkkobarista-kurssi on laadukas lisä ammattikoulutuksemme. Siinä on kahviteoriaa ja osaamista koostettuna helposti omaksuttavassa muodossa. Meillä on myös velvoite monipuolistaa pedagogisia menetelmiä ja siksi tällainen itse-

Kahvikurssia suorittavat Jasmin Aho (vas.) ja Jenni Aro. Mukana myös Jenni Nummelin ja Tiia Jäntti.

näisesti suoritettava Verkkobarista-kurssi sopii meille mainiosti, Antila sanoo.

Kun kurssi on saatavissa myös ruotsiksi ja englanniksi, Antila tuumii, että sen voisi integroida myös kielten opiskeluun.

Kurssidiplomi on tärkeä

Innostuin kurssin ansiosta maistelemaan myös erikoiskahveja, kun nyt tiedän niistä enemmän, kertoo Verkkobaristan suorittanut Jenni Aro. Opiskelun jälkeen Jenni haluaa kahvilaan töihin, joten kurssi tuli tarpeeseen.

Kurssilla oli paljon uutta asiaa kahvista ja erikoiskahveista. Tulostin myös kurssin suorittamisesta diplomin ja liitin sen opiskeluportfoliooni, Jasmin Aho kertoo.

Verkkobarista-kurssi oppilaitokselle

Verkkobarista-kurssi antaa oppilaille paremmat lähtökohdat ravintola-alalle työskentelyyn. Noin 40 min. kurssilla kartutetaan kahvitietoutta ja opitaan valmistamaan erikoiskahveja. Vuokrasopimus kurssille oikeuttaa jokaisen oppilaan sisäänpääsyn Verkkobarista-kurssille ja saamaan diplomin. Kurssin voi suorittaa myös englanniksi ja ruotsiksi.

Kysy lisää koulutuspäällikkö Harri Hytöseltä emaililla harri.hytonen@paulig.com.



Tule mukaan Huomisen maku- maailma -koulutukseen

Haluatko tarjota asiakkaillesi parhaita makuja? Näetkö mahdollisuutesi makujen maailmassa? Tule näkemään, kokemaan ja maistamaan ja saamaan uusia ideoita Paulig Groupin inspiroivaan koulutukseen.

Ohjelmassa mm. kahvitasting, kahvin ja leivonnaisen makuparit (Paulig), ruokatrendit maailmalta (Puljonki), toimivat kahvilaateratkaisut (Vendor) ja Santa Maria goes Mexican (Santa Maria).



PAIKKAKUNNAT

- **Turku 7.9.2011**, klo 15–19
Radisson Blu, Linnankatu 32
(joen puolelta sisään)
- **Tampere 28.9.2011**, klo 15–19
Hotelli Scandic, Rautatienkatu 16
- **Rovaniemi 26.10.2011**, klo 15–19
Hotel Santa Claus, Korkalonkatu 29
- **Oulu 27.10.2011**, klo 15–19
Hotelli Lasaretti, Kasarmintie 13

Ilmoittaudu kaksi viikkoa ennen tapahtumaa osoitteessa www.pauliginstituutti.fi/ aluekoulutukset. Tervetuloa mukaan!

Anna aina palautetta kahvin laadusta



Pauligin tarkoituksena on valmistaa mahdollisimman korkealaatuista kahvia. Siksi meille on tärkeää, että saamme aina palautetta, jos kahvierässä on jotain huomautettavaa. Anna palautteesi suoraan omalle Pauligin edustajallesi tai soita asiakaspalveluumme 0800 0110 ma-pe klo 9–12.30.

Tutkimme kaikki tuote- ja pakkausreklamaatiot laboratoriossamme tai tuotannossamme pikimmiten. Jos kahvi ei vastaa odotuksiasi ja Pauligin laatuvaatimuksia, niin hyvitämme sen sinulle.

Toimi näin, jos et ole tyytyväinen Pauligin kahviin:

- Ota yhteys omaan Pauligin edustajaasi. Toimita hänelle näyte tuotereklamaatiosta. Jos olet ostanut isomman erän, lähetä avaamaton paketti.
- Edustaja toimittaa näytteen tutkittavaksi. Saat palautteeseesi vastauksen ja hyvityksen edustajasi kautta.
- Voit myös soittaa asiakaspalveluumme puh. 0800 0110 ma-pe klo 9–12.30 tai lähettää sähköpostia asiakaspalvelu@paulig.com ja ohjeistamme sinut reklamaation tekemisessä.

Läheittäjänne palaute on meille ensiarvoisen tärkeä, jotta voimme ylläpitää tuotteidemme laadun korkealla ja pitää sinun asiakkaasi tyytyväisenä.

KAHVITOHTORI



Valmistamme kahvia lasipannu-
laitteella. Välillä kahvi kuitenkin keittyy
yli suodatimen. Mitä voimme tehdä?

KAHVITOHTORI VASTAA:

Kiitos tärkeästä kysymyksestä. Jos kahvi keittyy yli, syynä saattaa olla liian hieno jauhatus tai kahvi-jauheen tasaiseksi ravistaminen. Toisinaan kun jauhatus on liian hieno laitteelle, jauhatus voi tukkia valuman ja kahvi keittyy yli suodatimen. Näin voi käydä myös, mikäli kahvisuodatinta on ravistettu tarmokkaasti kahvin tasaamiseksi. Ravistettaessa kahvin pölymäinen osuus valuu pohjalle ja tukkii suodatinpaperin hienot huokokset.

Kannattaa siis vaihtaa karkeampaan jauhatukseen ja tasoittaa kahvi vain annospussin kulmalla. Merkinnät kahvin jauhatusasteesta löytyvät aina annospussista.

Paulig tarjoaa ammattikäyttöön neljä kahvin jauhatusastetta: erittäin hieno jauhatus (EHJ), hieno jauhatus (HJ), puolikarkea jauhatus (PKJ) ja karkea jauhatus (KJ).

Mikäli olet epävarma jauhatusasteen valinnassa, niin oathan yhteyttä alueesi Pauligin edustajaan.

VARAA PAIKKASI KAHVIKURSSEILLE

BARISTAN PERUSTEET (1 pv)

Kurssilla perehdytään kahvituotteiden valmistuksessa tarvittaviin välineisiin, opetellaan oikeaoppiset valmistustavat ja pureudutaan kahvin syvimpään olemukseen aistinvaraisesti arvioimalla. Käytännön harjoitusten avulla opettelemme kahvinvalmistuksen tekniikoita ja espressopohjaisten valmistusta.

Kurssipäivät 23.8., 26.9. ja 18.10.2011

Hinta 140,00 € (+ alv. 23 %)

MENESTYVÄ KAHVILA (1 pv)

Kurssilla käydään läpi menestyksen kulmakiviä: mitkä tekijät ovat olennaisia henkilökunnan ammattitaidossa, miten voit kehittää asiakaspalvelua, miten voit helposti tarjota asiakkaalle vaihtelua tuotteita yhdistelemällä, miltä kannattava liiketoiminta näyttää numeroiden valossa ja miten työpisteet ja -tilat on hyvä suunnitella ja järjestää tehokkaan myynnin mahdollistamiseksi.

Kurssipäivä 27.10.2011

Hinta 140,00 € (+ alv. 23 %)

BARISTAN TAITO (1/2 päivää)

Hio baristataitojasi intensiivisessä pienryhmäopetuksessa! Kurssilla (max 8 hlöä) keskitytään espressopohjaisiin kahviuomiin. Pääsisältö on käytännön harjoituksissa, joiden avulla opimme oikeaoppiset valmistusmenetelmät ja varmistamme lopputuloksen tasalaatuisuuden. Harjoitteleme myös latte art -tekniikoita. Soveltuu Baristan perusteet -kurssin suorittaneille tai pitkään kahvinvalmistuksen parissa työskennelleille kahviammattilaisille.

Kurssipäivä 27.9.2011

Hinta 80,00 € (+ alv. 23 %)

VERKKOBARISTA-KURSSI (n. 30–40 min)

Hyvä alkeis- tai kertauskurssi! Kurssilla paneudutaan kahviuoman perusteisiin ja opitaan mistä kahvi tulee, mitä hyvä kahvi edellyttää ja miten voi itse valmistaa erilaisia herkullisia kahviuomia. Oppimista testataan erilaisilla harjoituksilla. Lopputestin läpäissyt voi tulostaa itselleen diplomin kurssin suorittamisesta.

Kurssi myös englanniksi ja ruotsiksi.

**Hinta 12 € ja paikka
www.pauliginstituutti.fi.**

**Kysy myös verkko-
kurssisopimuksesta
oppilaitoksille!**

**LUE LISÄÄ JA
ILMOITTAUDU
KURSSEILLE:**

www.pauliginstituutti.fi