

Mười loại cà phê.

Nhân viên nào cũng nên phân biệt được.

Tài liệu training cho đội ngũ phục vụ



01 · MỘT VỊ KHÁCH KHÔNG GỌI CÀ PHÊ

Có một vị khách trong bữa sáng, ngồi xuống, và không gọi cà phê.

Không phải vì họ không thích cà phê. Mà vì cà phê ở đây nóng quá, đậm quá, ngọt sữa đặc quá. Không hợp với họ. Và trước nay, không ai thiết kế đồ uống cho người ấy cả.

Cold brew ra đời từ chỗ đó. Ủ lạnh nhiều giờ, không dùng nhiệt, nên dịu hơn, ít gắt hơn, vừa đủ cho người không quen vị đậm.

Nó có mặt ở đây không phải vì đang thịnh hành, mà vì có một vị khách mà không ai khác thiết kế cho. Hãy để ý đến vị khách mà không ai khác thiết kế cho, và hãy thiết kế cho họ.

Và một khi đã nghĩ như vậy, thì việc phân biệt được mười loại cà phê không còn là chuyện thuộc bài. Nó là cách mình nhìn ra người đang ngồi trước mặt.

02 · VÌ SAO CẦN BIẾT

Why This Matters

Khách quốc tế gọi cà phê bằng tên của họ. Cappuccino, flat white, long black. Nếu người phục vụ không phân biệt được, khách phải giải thích lại, và cảm giác được chăm sóc mất đi ngay ở câu đầu tiên. Mười loại dưới đây phủ gần hết những gì khách sẽ gọi.

03 · MƯỜI LOẠI

The Ten

Tám loại đầu đều pha bằng máy và đều bắt đầu từ espresso, khác nhau ở chỗ thêm gì vào và thêm bao nhiêu. Hai loại cuối không dùng máy, pha thủ công.

1 · ESPRESSO

Cà phê nguyên bản, chiết xuất dưới áp suất, một ngụm nhỏ, đậm đặc, có lớp crema màu nâu vàng ở trên.

2 · AMERICANO

Espresso rót trước, rồi thêm nước nóng. Lớp crema bị phá, vị dịu và tròn hơn. Là cà phê đen, không sữa. Khách Hàn Quốc gọi loại này nhiều nhất, và phần lớn gọi đá, kể cả trời lạnh.

3 · LONG BLACK

Nước nóng rót trước, rồi rót espresso lên trên. Cùng hai nguyên liệu như americano, nhưng ngược thứ tự nên giữ được lớp crema, mùi thơm nổi hơn và vị đậm hơn. Đây là cách gọi của Úc và New Zealand cho cà phê đen.

4 · CAPPUCCINO

Ba phần bằng nhau: espresso, sữa nóng, và bột sữa. Lớp bọt dày, uống thấy nhẹ và xốp.

5 · LATTE

Nhiều sữa hơn cappuccino, lớp bọt mỏng. Đây là loại dịu nhất, hợp với khách không quen vị cà phê đậm.

6 · FLAT WHITE

Espresso với sữa nóng và một lớp bọt rất mỏng. Ít sữa hơn latte, nên vị cà phê rõ hơn. Loại này ra đời ở Úc và New Zealand giữa thập niên 1980, và đến nay vẫn là đồ uống đặc trưng của vùng đó.

7 · MACCHIATO

Espresso được đánh dấu bằng một chút sữa hoặc bọt sữa. Đậm, gần với espresso hơn là với latte.

8 · MOCHA

Espresso với sữa và sô cô la. Ngọt nhất trong nhóm, thường là lựa chọn của khách trẻ và trẻ em lớn.

9 · COLD BREW

Loại đầu tiên không pha bằng máy. Cà phê ủ lạnh nhiều giờ, không dùng nhiệt, không dùng áp suất. Vị dịu, ít chua, ít đắng gắt. Uống mát và dễ chịu.

10 · CÀ PHÊ SỮA ĐÁ VÀ CÀ PHÊ ĐEN ĐÁ

Loại thứ hai không pha bằng máy. Cà phê của chính mình, và gần như khách quốc tế nào đến Hội An cũng thử một lần. Pha bằng phin, nước nhỏ giọt chậm qua bột cà phê, không dùng áp suất. Hạt dùng chủ yếu là robusta. Robusta có lượng caffeine cao hơn arabica khoảng gấp đôi, ít chua hơn, thân vị dày và đắng rõ. Cộng với việc phin dùng nhiều bột hơn, một ly phin đầy đủ thường tương đương khoảng hai đến ba shot espresso về tổng lượng caffeine.

Sữa đặc không phải để cho ngọt. Nó ra đời vì thời trước Việt Nam ít sữa tươi, và nó vừa vặn để cân lại vị đắng gắt của robusta.

Khi khách hỏi cái nào mạnh hơn: espresso đậm đặc hơn nếu tính theo mỗi ngụm, còn một ly phin nhiều caffeine hơn nếu tính cả ly. Khách uống lần đầu vào chiều muộn thì nhắc nhẹ một câu.

04 · ĐIỀU CHỈNH THEO YÊU CẦU KHÁCH

Adjusting The Order

Ba cách khách hay yêu cầu điều chỉnh. Biết trước thì không phải chạy vào hỏi bar.

ĐẬM HƠN · THÊM SHOT

- Một shot là một lần chiết xuất chuẩn. Double là hai, triple là ba.
- **Double shot latte** nghĩa là vẫn ly latte đó nhưng đậm gấp đôi, KHÔNG phải ly to gấp đôi.
- Khách chỉ nói muốn đậm hơn: hỏi lại muốn thêm shot hay muốn bớt sữa, vì hai cách cho ra hai vị khác nhau.
- Hay được gọi thêm shot nhất: latte, americano, long black. Riêng espresso thì gọi double đã là chuẩn ở nhiều nơi, nên hỏi lại thay vì mặc định.

NHẸ HƠN · RISTRETTO

- Cùng lượng cà phê nhưng chỉ khoảng nửa lượng nước, dùng chiết xuất sớm.
- Vị ngọt hơn, sánh hơn, ít đắng và ít chua hơn espresso.
- **Ít nước hơn** chứ không phải nhiều cà phê hơn. Đây là chỗ hay bị nhầm.

KHÔNG CAFFEINE · DECAF

- Cà phê đã tách phần lớn caffeine. Bất kỳ loại nào ở trên cũng làm được bản decaf.
- Khách gọi decaf thường có lý do sức khỏe, đang mang thai, hoặc uống muộn trong ngày. Đừng hỏi vì sao, chỉ xác nhận lại một câu cho chắc.
- **Decaf KHÔNG phải là không có caffeine.** Nói là đã tách phần lớn, đừng nói là không có. Với người tránh caffeine vì lý do y tế, khác biệt đó là quan trọng.
- **Nếu nhà mình chưa có hạt decaf**, nói thẳng là hiện chưa phục vụ được rồi gợi ý loại khác. Đừng đưa cà phê thường cho khách gọi decaf, kể cả một ly.

05 · BA CÁCH PHÂN BIỆT NHANH

Three Quick Tests

Không cần nhớ mười định nghĩa. Chỉ cần ba câu hỏi.

- **Có sữa không.** Không sữa: espresso, americano, long black, cold brew, cà phê đen đá. Có sữa: những loại còn lại.
- **Sữa nhiều hay ít.** Nhiều nhất là latte và mocha, ít nhất là macchiato, ở giữa là cappuccino và flat white.
- **Nóng hay lạnh.** Cold brew là loại khách hay gọi khi trời nóng, các loại còn lại đều phục vụ nóng.
- **Americano hay long black.** Cùng nguyên liệu, khác thứ tự rót. Khách gọi tên nào thì làm đúng tên đó, đừng đổi.

06 · KHI KHÁCH CHƯA BIẾT GỌI GÌ

When A Guest Is Unsure

Đây là lúc người phục vụ có ích nhất. Đừng đọc danh sách, hãy hỏi một câu rồi gợi ý một loại.

- **Khách nói muốn nhẹ, không quen cà phê đậm:** mời latte, hoặc cold brew nếu trời nóng.
- **Khách nói muốn đậm, uống nhanh:** espresso hoặc macchiato.
- **Khách Hàn Quốc:** phần lớn gọi americano, và thường là americano đá. Hỏi luôn nóng hay đá, đừng đợi khách nói.
- **Khách Úc, New Zealand:** flat white là đồ uống của chính vùng họ, gợi ý loại này là an toàn. Nếu họ gọi cà phê đen thì thường nói long black.
- **Khách muốn đậm nhưng vẫn có sữa:** flat white.
- **Khách muốn ngọt:** mocha, hoặc cà phê sữa đá nếu khách muốn thử đồ uống Việt.
- **Khách hỏi nên thử gì của Việt Nam:** cà phê sữa đá, nhưng nhắc trước là đậm hơn cà phê họ quen.
- **Khách nói cà phê ở đây nhạt quá:** mời thêm một shot trước khi đổi sang loại khác.
- **Khách đang mang thai, hoặc gọi cà phê vào buổi tối:** có thể gợi ý bản decaf, nếu nhà mình có.

Khách không cần biết mười loại. Người phục vụ mới cần.

07 · CÁC NHÓM KHÁCH ĐÁNG BIẾT

Guest Markets Worth Knowing

Khách quốc tế ở Hội An đến từ rất nhiều nơi. Biết trước quốc tịch nào quen gọi gì giúp phục vụ nhanh hơn và đúng hơn.

- **Mỹ:** thường thích một cốc cà phê lớn, cà phê pha lọc hoặc Americano, đặc biệt vào buổi sáng.
- **Ý:** thường thích espresso nhỏ, đậm vị; cappuccino chủ yếu được uống vào buổi sáng.
- **Pháp:** thường thích cà phê đơn giản, có hoặc không có sữa, đặc biệt vào bữa sáng hoặc khi ngồi tại quán café.
- **Úc:** khá chú trọng chất lượng cà phê và thường chọn Flat White, Latte hoặc Long Black.
- **Hàn Quốc:** rất quen thuộc với Americano đá và có thể uống ngay cả trong thời tiết lạnh.

Nguyên tắc chung cho nhân viên: quốc tịch cho chúng ta một gợi ý, không phải câu trả lời. Tức là biết quốc tịch để dự đoán nhu cầu, nhưng luôn hỏi khách trước khi phục vụ.

08 · CHUYỂN ORDER ĐÚNG, KHÔNG TAM SAO THẤT BẢN

Sai lệch dễ xảy ra nhất không phải ở chỗ pha, mà ở chỗ chuyển lời khách cho quầy bar. Khách nói “flat white”, đừng diễn giải thành “latte ít sữa” khi gọi vào bar. Gọi đúng tên loại, kèm nóng/đá, kèm ghi chú nếu có.

- **Luôn nhắc lại order với khách** trước khi rời bàn: “*Dạ một flat white nóng, đúng không ạ?*”
- **Khi gọi cho bar**, nói đủ ba phần: tên loại, nóng/đá, ghi chú riêng.

09 · KHI KHÁCH HỎI SỮA THAY THẾ

Nếu outlet có sữa thay thế (oat milk, đậu nành...), giới thiệu chủ động khi khách hỏi, không cần đợi khách hỏi tên cụ thể.

- **Khách hỏi sữa thay thế:** giới thiệu loại đang có, hỏi luôn nóng hay đá cùng lúc.
- **Nếu loại khách quen dùng đã hết:** “*Dạ hiện quán tạm hết [tên loại sữa], anh/chị dùng thử [loại khác] được không ạ?*” Gợi ý ngay loại thay thế, không để khách chờ hoặc phải hỏi lại bếp trước mặt.

10 · VIỆC CẦN LÀM SAU KHI ĐỌC

What To Do Next

- Tự thử phân biệt ba loại dễ nhầm nhất: cappuccino, latte, flat white.
- Trong ca tới, khi có khách phân vân, hãy hỏi một câu rồi gợi ý một loại, thay vì đưa menu.
- Trước khi gọi order vào bar, nhắc lại với khách một lần.
- Bạn nào chưa uống cold brew của nhà mình thì nên thử một lần, để nói bằng cảm nhận thật.

1 người · 1 ngày · 1% ♥