



Mười loại cà phê Nhân viên nào cũng nên phân biệt được

Tài liệu training nội bộ cho đội ngũ phục vụ

La Siesta Hoi An Resort & Spa





Vì sao cần biết?

Khách quốc tế gọi 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

Nắm vững danh sách này là bước đầu tiên để phục vụ tự tin và chuyên nghiệp hơn mỗi ngày.

Chín loại đầu đều pha bằng máy và bắt đầu từ espresso



Chiết xuất dưới áp suất

Một ngụm nhỏ, đậm đặc — đây là nền tảng của mọi loại cà phê.

Lớp crema màu nâu vàng

Lớp bọt mịn trên bề mặt — dấu hiệu nhận biết espresso chuẩn.

Khác nhau ở chỗ

Thêm gì vào và thêm bao nhiêu — đó là toàn bộ sự khác biệt giữa mười loại.

- 📌 **Shot là gì?** Một shot = một lần chiết xuất. **Double = hai. Triple = ba.** Đơn giản vậy thôi.
- ⚠️ **Khách nói "double shot latte"?** Vẫn ly latte đó — chỉ là **đậm hơn, không to hơn.** Đừng nhầm.
- 💡 **Khách nói "đậm hơn"?** Hỏi ngay: **"Anh/chị muốn thêm shot hay bớt sữa?"** — hai cách cho ra hai vị hoàn toàn khác nhau.
- 📋 **Ba loại hay được gọi thêm shot nhất:** latte · americano · long black. Riêng **espresso double** đã là chuẩn ở nhiều nơi — hỏi lại cho chắc, đừng mắc định.

Cà phê đen: 4 loại không sữa

1

Espresso

Nguyên bản, đậm đặc, có crema. Một ngụm nhỏ — chuẩn mực của mọi loại cà phê.



2

Americano

Espresso + nước nóng — crema bị phá, vị dịu hơn. Phổ biến toàn cầu.



3

Long Black

Nước nóng trước, espresso sau — giữ được crema, thơm và đậm hơn americano.



4

Cold Brew

Ủ lạnh nhiều giờ, không dùng nhiệt — vị dịu, ít chua, ít đắng.



Cà phê có sữa: 6 loại (và nhiều biến thể khác)



Cappuccino

Espresso + sữa nóng + bột sữa dày — ba phần bằng nhau.



Latte

Nhiều sữa nhất, bọt mỏng — dịu nhất, hợp khách không quen cà phê đậm.



Flat White

Ít sữa hơn latte, bọt rất mỏng — vị cà phê rõ hơn.



Macchiato



Mocha

Cà phê phin: Nét riêng của Việt Nam

Đây là loại cà phê duy nhất không pha bằng máy, một nét văn hóa đặc trưng mà hầu hết khách quốc tế đến Hội An đều muốn trải nghiệm.

Pha chế thủ công

- Pha bằng phin, nước nhỏ giọt chậm qua bột cà phê.
- Không dùng áp suất, khác biệt hoàn toàn với espresso.

Hương vị đặc trưng

- Chủ yếu dùng hạt robusta, có lượng caffeine cao gấp đôi arabica.
- Ít chua, thân vị dày, và vị đắng rõ nét.
- Một ly phin đầy đủ có lượng caffeine tương đương 2-3 shot espresso.

Vai trò của sữa đặc

- Ban đầu được dùng để cân bằng vị đắng gắt của robusta khi sữa tươi còn khan hiếm.
- Không chỉ để tạo ngọt mà còn tạo nên hương vị hài hòa, đặc trưng.

📌 ⚠️ Lưu ý khi phục vụ khách:

- **"Mạnh hơn?":** Espresso đậm đặc hơn theo ngụm, nhưng ly phin có tổng lượng caffeine cao hơn.
- **Uống chiều muộn:** Nhắc nhẹ khách về hàm lượng caffeine cao nếu họ uống lần đầu vào buổi chiều tối.



Điều chỉnh theo yêu cầu khách

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, dừng 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 muện 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.

Ba câu hỏi phân biệt nhanh

Có sữa không?

Không sữa:

- espresso / double espresso
- americano
- long black
- cold brew
- Cà phê đen

Có sữa:

- cappuccino
- latte
- flat white
- macchiato
- mocha
- cafe sữa đặc VN

Sữa nhiều hay ít?

Nhiều nhất:

latte & mocha

Ít nhất: macchiato

Ở giữa: cappuccino & flat white

Nóng hay lạnh?

Đa số các loại cafe đều có thể làm lạnh

Khách Hàn Quốc · Americano đá

76%

Đồ uống đá

Chiếm 76% tổng doanh thu Starbucks Hàn năm 2022 — ngay tháng Giêng rét, americano đá vẫn bán nhiều hơn nóng (54%).

353

Cốc/năm

Người Hàn uống trung bình 353 cốc cà phê mỗi năm — hơn gấp đôi mức trung bình thế giới.

2009

Năm bắt đầu

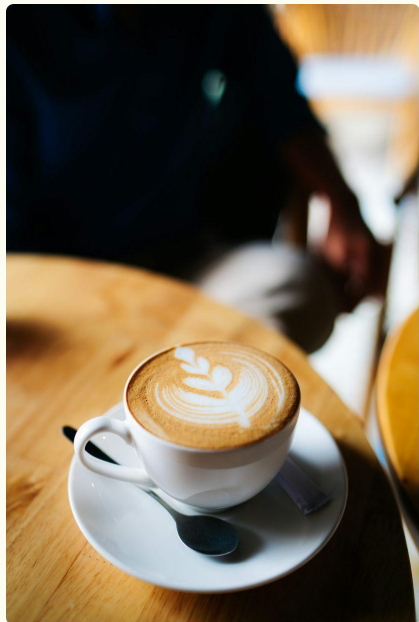
Americano là đồ uống bán chạy nhất tại Starbucks Hàn từ năm 2009 đến nay.



→ Khi khách Hàn gọi americano, hỏi luôn **nóng hay đá** ngay trong câu đầu. Đừng ngạc nhiên nếu họ chọn đá vào ngày mưa lạnh.



Khách Úc & New Zealand · Flat White



Nguồn gốc từ chính vùng này

Flat white ra đời ở chính vùng này giữa thập niên 1980 — Sydney và Auckland đều nhận là của mình.

Ba loại được gọi nhiều nhất ở Úc

Nếu họ gọi cà phê đen, họ sẽ nói **long black** — không nói americano.

☐ → Gọi ý flat white với khách Úc và New Zealand luôn là lựa chọn an toàn.

Latte

Flat White

Cappuccino

Khi khách chưa biết gọi gì

- Muốn nhẹ, không quen đậm
Mời **latte**, hoặc **cold brew** nếu trời nóng.
- Muốn đậm, uống nhanh
Espresso hoặc **macchiato**.
- Muốn đậm nhưng vẫn có sữa
Flat white — cân bằng hoàn hảo giữa cà phê và sữa.
- Muốn ngọt
Mocha, hoặc **affogato** nếu khách vừa ăn xong.
- Khách Hàn
Hỏi luôn **nóng hay đá** — đừng đợi khách nói.
- Khách Úc / NZ
Gợi ý **flat white**, hoặc hỏi **long black** nếu họ muốn cà phê đen.

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

Việc cần làm sau khi đọc

1

Thử phân biệt ba loại dễ nhầm nhất

Cappuccino, latte và flat white — tự mô tả sự khác biệt mà không nhìn tài liệu.

2

Nhớ cặp Americano vs Long Black

Khác nhau ở **thứ tự rót** — cùng nguyên liệu, khác hoàn toàn về crema và hương vị.

3

Thực hành trong ca tới

Khi khách phân vân: **hỏi một câu, gợi ý một loại** — thay vì đưa menu.

4

Thử cold brew của nhà mình

Chưa từng uống? Thử một lần để nói bằng **cảm nhận thật** — không phải lý thuyết.