

## **El Negocio del Café**

Se ha escrito mucho sobre el café como la bebida aromática e inspiradora, como la fuente de riqueza de muchos lugares, como la oportunidad de sobrevivencia de la gente del campo, el trabajo de muchas formas y mucha pasión, en fin, es tantas cosas..., pero en este documento lo que se pretende es mirar las oportunidades de iniciar un negocio. Dentro de este concepto se podrán encuadrar aquellas ideas o proyectos para personas que ya están en el giro del café, o que son personas que desean introducirse al mundo del aromático.

El Café en México tiene, al igual que en todo el mundo, muchas oportunidades de participación dentro del proceso de vida; como producto que nace de la labor agrícola hasta su término como la bebida que es servida a un degustador. Son innumerables los pasos que se dan para lograr el producto final y en todos ellos se puede participar directamente o como una actividad complementaria.

De acuerdo al alcance que se pretende en cada negocio es la inversión, y siguiendo las reglas de la economía empresarial también lo serán los riesgos y las ganancias. El café como negocio presenta ciertas características particulares que pueden desvirtuar este concepto, por lo que es conveniente el análisis serio.

En cuanto a las actividades a desarrollar en el mundo del café, habrá quien diga que ya todo está escrito, lo cual debe ser cuestionado simplemente por los cambios en las tendencias de mercado que se viven en la actualidad (y que no existían hace diez años), que si son vistos con una perspectiva positiva, y sazonados por creatividad, se pueden conceptuar como nuevas oportunidades de tipo empresarial en el negocio del café.

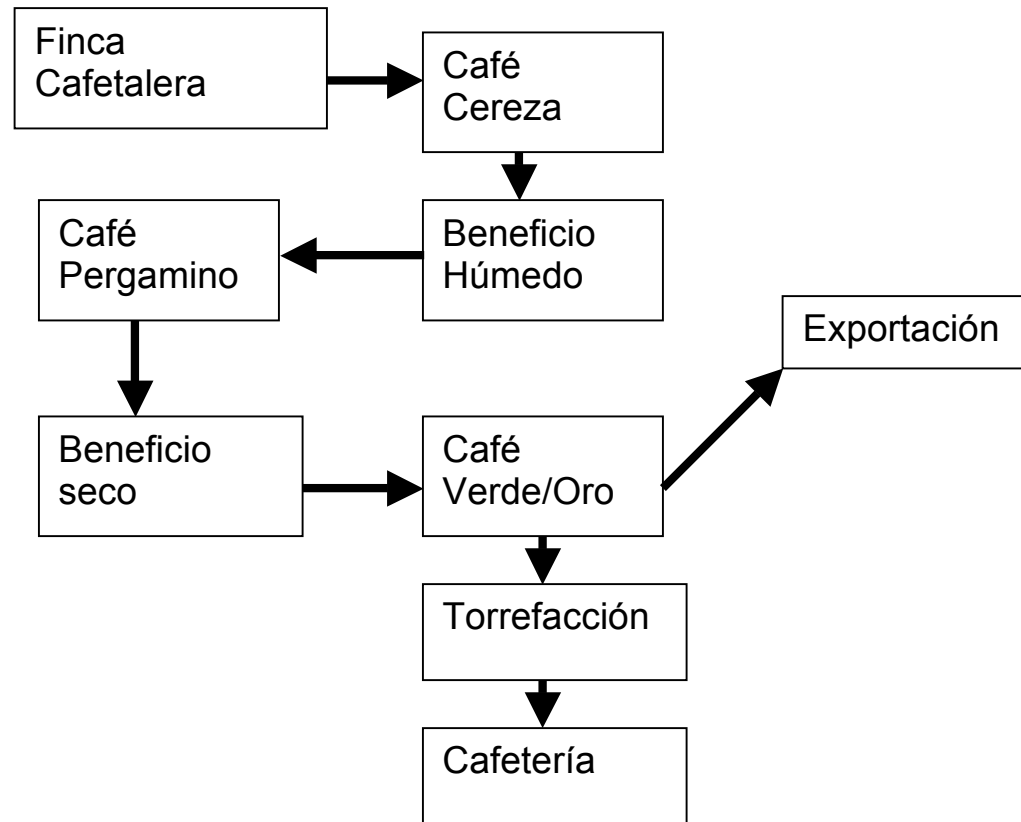
Antes que nada hablemos del precio del café, el cual se integra desde dos perspectivas; el precio internacional que se establece por mecanismos de la Bolsa de Valores de Nueva York, y el precio del Mercado Nacional, que se establece por mecanismos de oferta y demanda locales, de alguna forma influenciados por los precios internacionales pero cada vez con menor intensidad.

Siguiendo el proceso cronológico del trabajo de producción del café se debe estudiar lo siguiente:

Origen	Producto Final	Precio por Kg.	Peso equivalente	Precio de venta por Quintal
Finca Cafetalera	Café Cereza	\$ 6.00	240 Kilos	\$ 1,440.00
Beneficio Húmedo	Café Pergamino	\$ 31.30	57.5 Kilos	\$ 1,800.00
Beneficio Seco	Café Verde/Oro	\$ 40.00	46.0 Kilos	\$ 1,840.00
Torrefactora	Café Tostado	\$ 80.00	36.8 Kilos	\$ 2,944.00
Cafetería	Tazas	\$10 / taza	4416 tazas	\$ 44,160.00

Los precios son simplemente referencias comparativas, consideradas mercado de mayoreo y en una fecha determinada.

El análisis simple del cuadro anterior señala que las ganancias se dan en mayor proporción cuando mas al final del proceso se sitúa la actividad, pero el costo de venta en mucho menor cuando se acerca al inicio del proceso. Esto debe ponerse en claro; una empresa o persona puede vender mayor cantidad de unidades conforme mas cerca al inicio del proceso participe, la inversión en ventas es menor también entre mas cerca del inicio se realiza. Y la certeza de vender es menor cuanto mas cerca del final se trabaja.



Es claro que el primer gran paso que es el cultivo en la **Finca Cafetalera** requiere de arduas labores agrícolas con dependencia de la situación climática, y los riesgos inherentes de la actividad, en México las zonas cafetaleras están definidas en cuanto la extensión y productividad y calidad de producto. La cosecha es intensiva en mano de obra no calificada pero su costo es lo más representativo en el precio del producto, y su disponibilidad es impostergable.

El segundo paso, **Beneficio Húmedo**, se debe realizar en un lugar cercano a la finca cafetalera a fin de movilizar el producto en fruto con rapidez y bajo costo, además requiere de la disponibilidad de agua para el proceso y espacio para disposición de desechos. La inversión en capital, maquinaria y edificios deberá contemplarse para un uso de solo tres o cuatro meses por año.

El proceso de **Beneficio Seco** se debe realizar con mayor cercanía a puntos de distribución, requiere almacenaje adecuado para el producto, y es muy necesario considerar la escala de trabajo que se espera desarrollar para medir la inversión en equipos y materia prima (café pergamino), esto es porque se debe dimensionar la

capacidad de producción en razón del tiempo de preparación de lotes de café verde, dado que el producto no soporta mucho tiempo de almacenaje como café verde/oro y entonces el ritmo de embarque es lo que marca el volumen de producción a desarrollar.

Un Beneficio Seco pensado para la exportación dispondrá de poco tiempo para procesar un lote grande a transportar en un barco, por lo tanto deberá tener equipamiento de alta capacidad, muy distinto a quien procesa para autoconsumo o mercado detallista.

**La Torrefacción** es el paso donde el café Verde/Oro se transforma en Café Tostado, se incluye entonces el proceso de Tueste, Molienda, y Envasado. Esta actividad requiere de maquinaria también dimensionada en base a la cantidad de producto que se espera movilizar en una semana o en un plazo marcado por el consumo. El producto requiere mucha protección contra la humedad y el envejecimiento, que le hacen perder sus características de calidad.

El Café Verde o Café Oro que se procesa puede permanecer almacenado un tiempo razonable si está bien protegido, pero el café Tostado es muy vulnerable a los agentes de deterioro.

La actividad se realiza preferentemente en lugares situados en la periferia de las ciudades dado que en alta escala produce humos y olores que pueden provocar malestar a la comunidad, también requiere abasto de gas y electricidad confiables. Cuando la actividad es de autoconsumo o detallista se realiza en el interior de las ciudades pero deben tomarse en cuenta las regulaciones ambientales.

Debe hacerse notar que para poder planear objetivamente un negocio con café se debe considerar que en México la producción obedece a un periodo anual de cosecha que va de Noviembre a Marzo y es en esa época cuando se puede comprar café para almacenar durante el resto del año, es decir la inversión se obliga en esas fechas para garantizar el abasto anual. La finca requiere el capital para levantar la cosecha, el beneficio húmedo debe ser realizado en forma paralela a la cosecha, y el beneficiado seco debe competir por el acopio de café de calidad contra las compras masivas de industriales orientados a la exportación. Esto es la clave del

abastecimiento de materia prima, que obliga a revisar la disponibilidad de capital y espacio de acuerdo a el perfil del negocio.

Continuando con el ciclo comercial del café conviene plantear un punto intermedio entre la torrefacción y la cafetería, es el **Expendio de Café** que es un negocio que vende Café Tostado y Molido y quizá algo mas. Esto es lo que en el extranjero se llama “coffee shop”. Funciona al interior de las ciudades y puede ser el complemento de otra actividad comercial, o bien ser enriquecida por otra actividad comercial, generalmente se compone de poco equipo y mobiliario y se le considera un negocio de café de inversión menor.

También existen posibilidades de trabajo con inversiones limitadas, que algunas personas intentan de manera inicial, mediante módulos semi-fijos, sistemas móviles de reparto, máquinas de despacho automático, telemercadeo, venta itinerante en eventos, servicio de coffee break y catering, etc.

**La cafetería** es el punto de venta tradicional y funciona básicamente donde existe una población económicamente dispuesta al consumo, la cantidad y nivel socioeconómico de estas personas como clientes son fundamentales aunque no las únicas variables a considerar. En la actualidad el concepto lleva a las llamadas Barras de Café donde el café y el equipamiento incluye todo un concepto de sabores, decoración y ambiente.

Entremos al detalle de algunas de las posibilidades de negocios comentadas aunque por principio descartaremos los primeros escalones La Finca Cafetalera, El Beneficio Seco, El Beneficio Húmedo, y la Torrefacción. Concentraremos el detalle en los últimos negocios dado que los cuatro iniciales son más de tipo agro-industrial y requieren mayor especialización, y una ubicación en el lugar de producción.

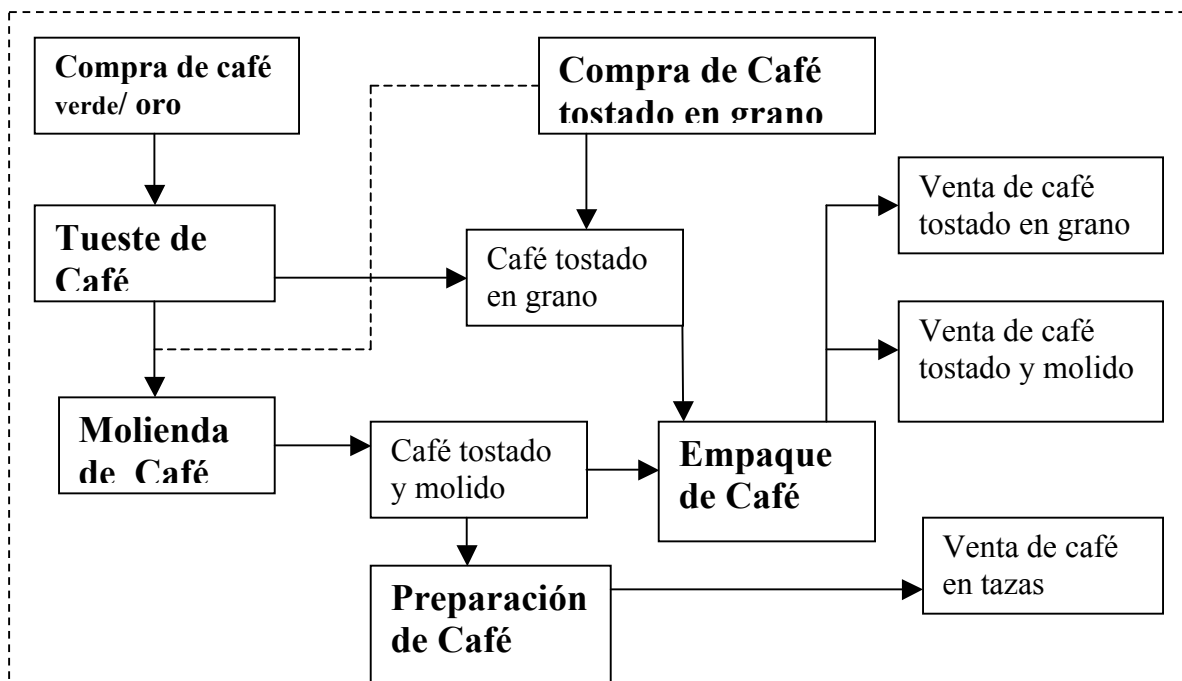
## El Expendio De Café

Este negocio compra café verde/oro, lo tuesta, lo muele, lo pesa, lo empaca, lo vende. El café empacado lo puede vender también fuera del local, en tiendas, oficinas, empresas, hoteles, restaurantes, reparto a domicilio, etc. Es el lugar donde el café puede tener “marca propia”.

El expendio puede instalar y atender maquinas de despacho automático situadas en lugares de alta concentración de personas. Por ejemplo bancos, hospitales, escuelas, fábricas, etc.

Puede vender también café en taza dentro del local con pocas mesas, o café en vasos de papel para que el consumidor lo lleve. Esta actividad es muy importante porque apoya la economía del negocio y somete a prueba comercial el producto.

El esquema siguiente presenta el flujo de transformación en el expendio del café en producto para la venta en forma resumida, se presentan las actividades iniciales, los productos obtenidos, y las actividades finales, las actividades en letra resaltada son las que debe realizar el expendio como trabajo de transformación.



El personal de este tipo de negocio requiere muy buena presentación, muy agradable trato al cliente y conocimiento amplio del café, su capacitación no es

altamente demandante en habilidades manuales, pero si requiere capacidad de convencimiento para el cliente.

### **Insumos Elementales**

- Café verde/oro o Café Tostado.- Su negocio será de café, debe comprar el café con la calidad adecuada, de esto depende inicialmente la acreditación de su negocio como tal, si usted no tiene café de calidad sea en verde/oro o tostado, no habrá manera de que usted pueda mejorar la calidad del mismo al interior de su establecimiento.
- Agua Esta se usará para preparar una bebida y debe ser limpia y con garantía de no tener sabores ajenos (cloro, ablandadores, etc.) busque una marca que sea satisfactoria en su zona y no cambie de marca si no es necesario.
- Leche en caja.- Se utilizará para complementar bebidas de café, defina una marca que sea de su conveniencia y no cambie si no es necesario.
- Bolsas o Empaques para café.- El café tostado en grano o molido que usted venda deberá ser entregado al cliente en un empaque que represente la calidad de su negocio, y que proteja el producto de la contaminación y la humedad (hermético).

### **Equipos de trabajo elementales**

Un Tostador para café.- Si compra café verde/Oro, requerirá tostar el café, el proceso de tueste es un trabajo que requiere habilidad y dedicación, la decisión de tostar o comprar café tostado debe contemplar lo siguiente:

#### Ventajas

1. Usted puede tostar café en la cantidad requerida.
2. Puede tener café de distinto tipo, tostado con distinto perfil de tueste.
3. Tiene la posibilidad de garantizar el **Tostado Fresco**.
4. Aromatiza el espacio cercano al tostador.
5. Tiene un ahorro de dinero por el trabajo de tostar usted mismo, y no otra persona. Es usted menos dependiente de otros.

6. Puede evaluar mejor la calidad del café antes de tostar.
7. El movimiento del café en la máquina puede representar un atractivo turístico- industrial al público.

#### Desventajas

1. Tendrá calor en el área cercana y en el tostador mismo, deberá prever su espacio de seguridad.
2. Tendrá presencia de humos en lapsos de cuando menos un minuto por cada ciclo de tueste al enfriar el café.
3. Deberá realizar la inversión de capital más alta del negocio. Incluido un equipo de almacenaje y manejo de gas.
4. Requiere de personal capacitado y disciplinado para la labor.
5. Requiere invertir en almacenar café verde/oro en condiciones seguras.
6. Debe prever que habrá emisión de humos en la zona, y su desalojo.
7. El tostador genera ruido permanente mientras tuesta.

Los tostadores de café los hay de diversos tipos y capacidades de trabajo, generalmente se definen en Kilos de café verde por ciclo de tueste, considerando que el café verde/oro disminuye su peso en 20% al ser tostado, usted deberá estimar su demanda de café tostado para determinar la capacidad o tamaño del tostador, los fabricantes más reputados internacionalmente dicen que; divida su demanda de café tostado semanal entre doce, esa es la capacidad del tostador que le conviene.

Un molino para café.- Esto es indispensable para dar al cliente el producto molido adaptado al equipo de preparación de bebida que utiliza, debe tener un molino capaz de dar cantidad y calidad, esto es que el molino debe moler la cantidad de café que el cliente pide en un tiempo corto, debe moler el café en partículas de tamaño uniforme sin calentar el café para no acelerar su pérdida de aroma.

El Molino debe ser silencioso, durable, fácil de limpiar, fácil de operar, y de apariencia armónica con su local, esto último es importante porque es frecuente ver molinos que son verdaderos monumentos por lo antiguos y estorbosos.

Existen muchas marcas de molinos y por lo tanto distintos precios y calidades, cuando seleccione el suyo recuerde que el molino no solo molerá café, sino que



venderá café, es en este proceso donde se desprende ese rico aroma de pastelería que emana del café y que incita a degustarlo, pero no debe hacerse una molienda burda, no debe haber ruido excesivo, no debe pasar mucho tiempo para despachar el café, y sobre todo el polvo de café no debe ser calentado para que se conserve su aroma y sabor.

Una Cafetera Automática.- La forma ideal de preparar el café depende del gusto del consumidor, recordemos que el consumidor promedio no es ni cercanamente un catador de café, requiere entonces el negocio una máquina de preparar café que permita extraer del grano las virtudes del mismo en cuanto a sabor, cuerpo y aroma, pero con adaptabilidad al gusto del consumidor de la zona geográfica. En Europa el café debe ser preparado con una concentración fuerte mientras el estilo Americano tiende a ser más suave.

Algo que en apariencia parece simple es preparar una taza de café, pero en un negocio es recomendable que la taza sea normalizada, es decir, se debe buscar la repetitividad para que se diferencie el producto de los de la competencia y se posicione en la preferencia del consumidor.

Generalmente en los expendios los clientes buscan probar el café antes de su compra o también habrá personas que acudan al expendio a degustar un café, es muy conveniente entonces contar con una máquina de preparación que sea de capacidad no muy alta en cuanto al número de tazas por hora, pero si en cuanto a la posibilidad de preparar tazas consistentemente.

Cuando se inicia en el negocio quizá deba buscarse una máquina que automatice el proceso lo más posible, para no requerir un experto en preparación de la taza.

Una Báscula Electrónica.- Esto es un elemento que ayudará a que el cliente aprecie con claridad la honestidad con que es atendido, por lo que se recomienda una pantalla digital grande a la vista del cliente. El café generalmente es vendido sea en grano entero o molido en bolsas de  $\frac{1}{4}$  Kg.,  $\frac{1}{2}$  Kg., 1 Kg. Entonces la báscula debe tener la función de medición y resta de la tara o peso de la bolsa, diferenciando del registro del peso neto del café.

Considere la posibilidad de atender pedidos amplios en que se deberán pesar muchas bolsas y el tiempo de pesado debe ser corto, con este tipo de báscula se facilitará el trabajo. El rango de capacidad recomendable es de 0 a 5 Kg. con precisión de + - 2 gramos.

Una Selladora de Bolsas .- El material de la bolsa a base de plástico laminado es el más utilizado para empacar café sobre todo cuando tiene integrada una válvula desgasificadora, esto es porque así se protege al producto de la humedad y contaminación, dando mas tiempo de garantía de frescura, aroma y sabor.

Debe utilizarse una selladora de acción térmica controlada que permita sellar con suficiente calor sin quemar la bolsa, pero es muy importante que el sello sea resistente considerando que desde el interior habrá presión positiva de gas que tratará de abrir la bolsa permitiendo el contacto del producto con el oxígeno ambiental.

También debe tomarse en cuenta que en un pedido grande la selladora debe trabajar de continuo un numero de bolsas amplio en un tiempo corto.

Mobiliario Elemental.- Dependiendo del tamaño del negocio y de la imagen comercial que se pretende proyectar se busca mobiliario de estilo y costo adecuados. Debe observarse en todo momento que el ambiente del negocio debe gustarle al cliente y no solo al propietario. Debe notar que sus clientes quizá no conozcan de café, pero estos equipos son los que servirán para que el cliente aprecie su negocio.

- Un Mostrador o Barra; para atender sus clientes y mostrar sus productos al público, debe causar la impresión de productos limpios, nuevos y de calidad,
- Mesas con sillas para servir el café a sus consumidores. Busque la armonía de diseño en su mobiliario con los materiales de pisos, techos y muros, el confort debe invitar al cliente a regresar, las sillas vacías no causan buena impresión para ventas.
- Recipientes exhibidores del café tostado en grano, de donde se tomará para despacharlo al cliente. Es importante que se muestre el producto con mucha limpieza, y que permita apreciar diferencias del producto de

un recipiente a otro, de aquí se despachará a una bolsa directamente y a la bascula.

- Juego de Vajilla, las tazas cucharas y demás enseres para servir el café son de importancia fundamental, sus clientes pueden identificar su negocio con toda claridad a través de estos elementos. Obviamente su limpieza, tamaño y material de fabricación deben ser importantísimos pero la forma o diseño le ayudarán a posicionar su negocio en la mente de sus clientes.

### **Los clientes del expendio**

Las personas que compran café tostado en grano entero o molido tienen algunas características que son la clave a observar para el negocio, algunas suelen ser:

Edad	entre 30 y 75 años
Sexo	60% mujeres, 40 % Varones
Nivel Económico	Medio - Alto
Nivel educativo	Medio Superior
Cantidad promedio de compra	500 gr.
Frecuencia de compra	Quincenal
Motivación de la visita	Intención directa de compra de café
Tiempo disponible	Amplio
Comodidades Favoritas	Acceso y Estacionamiento fácil

### **Algunas situaciones sugeridas:**

- Es requerido un acceso fácil caminando. Debe ser un sitio donde las personas caminen sin prisa.
- No se recomienda una zona ruidosa. Cuide que tenga música con volumen suave.
- El piso debe ser de color claro y muy limpio. Los muebles deben sugerir limpieza. Los muros deben contener detalles artísticos, o turísticos.

- Se facilita la formación de ambiente urbano cuando existen negocios con afinidad, como son librerías, pastelerías, museos, bibliotecas, consultorios, etc. Alejarse de sitios que emitan aromas distractores.

### Los números del negocio:

#### Inversión Inicial

Renta del local	2 meses	Anticipo	\$ 6,000.00
Remodelación			\$ 25,000.00
Mobiliario			\$ 35,000.00
Tostador			\$ 50,000.00
Molino			\$ 15,000.00
Selladora			\$ 9,000.00
Báscula			\$ 3,000.00
Permisos y Contratos			\$ 12,500.00
Cafetera			\$ 18,000.00
Vajilla y Enseres			\$ 6,000.00
			<b>\$179,500.00</b>

#### Costos Directos Mensuales

	unidades	precio	
Café	200	\$70.00	\$ 14,000.00
Agua	20	\$ 20.00	\$ 400.00
Leche	90	\$ 7.00	\$ 630.00
Bolsas	250	\$ 3.00	\$ 750.00
Consumibles y cuotas			\$ 400.00
Electricidad			\$ 1,500.00
Personal	2	\$ 2000.00	\$ 4,000.00
Renta			\$ 3,000.00
			<b>\$ 24,680.00</b>

#### Ingresos Mensuales

Café Tostado	188.00	\$120.00	\$ 22,560.00
Café en Tazas	1200	\$15.00	\$ 18,000.00
			<b>\$ 40,560.00</b>

#### Tiempo de Recuperación

Meses

12

- Si se trabaja con café previamente tostado (sin tostador) el tiempo de recuperación se reduce.
- La renta del local puede ser sustituida por la utilización de un espacio propio, el tiempo de recuperación y la inversión inicial se reducen.
- El mobiliario, decoración., etc. pueden ser muy variables en precio, el tiempo de recuperación y la inversión inicial se reduce.
- El personal se pagará de acuerdo con la zona geográfica del negocio, incluso puede ser autoempleo del propietario, el tiempo de recuperación se reduce.
- Los ingresos se calculan con una cantidad de tazas servidas por mes que puede incrementarse, el tiempo de recuperación se reduce.

- Teniendo clientes sentados a la mesa se pueden servir otros productos, el tiempo de recuperación se reduce.
- Los precios y las ventas se mejoran con el prestigio, el tiempo de recuperación se reduce.

## La Cafetería

Toda ciudad que se precie de serlo debe tener por lo menos una, el nivel de actividad, el lujo, la tradición, el renombre y muchas otras cosas, son otro tema.

Antes de continuar es conveniente meditar respecto a; ¿que es lo que nos hace ir a una cafetería?, la respuesta mas fácil es ... ir a tomar café... pero, ¿es cierto esto?, ¿no iríamos por encontrarnos con alguien?, ¿no iríamos a charlar con los amigos?, ¿queremos siempre, tomar café cuando vamos?, ¿queremos un espacio para leer?, como es evidente habría mas preguntas que hacernos, y también respuestas, pero lo importante es ahora pasar al otro lado de la barra porque lo que queremos es hacer un buen negocio. Los dueños de las franquicias lo han estudiado y aplicado con éxito.

Desde luego que se trata de un lugar donde se sirve café en la taza directamente al cliente, y lo normal es aprovechar que el cliente ya está dentro del establecimiento para servirle algo mas, que puede ser comida formal o bocadillos. En este caso nos vamos a referir a la cafetería que acompaña solo con bocadillos.

Indudablemente que el punto clave es hacer que los clientes acudan y lograr su lealtad, llegando a ser un punto de reunión de la comunidad, así que debemos pensar en crear un ambiente agradable para nuestros clientes, lo que implica un concepto de buen trato, espacio limpio y acogedor, sabores agradables, y satisfacción de cada cliente. Siempre será el reto principal para quien atiende una cafetería, el poder percibir lo que satisface mejor a su clientela.

Es imprescindible definir un tamaño de la cafetería para poder determinar sus necesidades, por lo tanto aquí vamos a considerar un negocio de cafetería y bocadillos de unas dimensiones menores de 60 m<sup>2</sup>, con espacio para máximo 8 mesas, barra, cocineta, y servicios sanitarios.

Considere que este es un negocio redituable solo cuando tiene clientela con consumo de café y algún bocadillo, cuando se sirven desayunos o cenas la clientela puede aumentar pero también deberá incrementar el monto de la inversión.

Es muy importante el personal y su capacitación para preparación de alimentos y bebidas, excelente presentación y trato al cliente. Se demanda más capacitación para trato amable, que de conocimiento del grano de café.

## **Insumos Elementales**

Café Tostado.- Por lo que hace al café el proceso mas adecuado será comprarlo en grano tostado, molerlo, preparar la bebida y servirlo. Salvo por razones muy especiales se podría comprar en verde y tostarlo. Algunas cafeterías incluyen el tostador solo como elemento decorativo. La calidad del café es muy importante porque el cliente la percibirá y difundirá su apreciación en la comunidad.

Leche.- Este es un complemento muy importante y deberá tenerse disponible en forma líquida y como crema en polvo. Use siempre la misma marca para tener confiabilidad, no sacrifique calidad.

Agua.- Este elemento debe cubrir un doble propósito muy importante, primero la calidad de la bebida con agua muy pura y potable, el segundo es la disponibilidad para limpieza y servicios del establecimiento

Bocadillos.- Debe contar con un suministro de bocadillos para servirse en frío, o con un simple calentamiento, evite aquellos que su aroma pueda invadir el ambiente del local sobre el del café, trate de buscar bocadillos que no generen grasa que pueda ensuciar su local, es mejor desarrollar un bocadillo típico de su cafetería y no usar los bocadillos típicos de su región.

Jarabes y Saborizantes.- Esto es un elemento que se está utilizando cada vez mas para atender paladares de personas jóvenes que gustan sabores distintos en forma de helados y bebidas preparadas, la variedad debe ser considerada en función de los gustos de la región del establecimiento.

## **Equipos de trabajo elementales**

Molino de café.- Debe buscar una máquina que le permita tener café molido en la calidad de molienda acorde a su cafetera, muchas cafeteras tienen un molino de la misma marca como complemento, pero se trata de molinos de muy baja capacidad como para atender un cliente que quiere comprarle café molido. La máquina debe ser silenciosa y con apariencia agradable, y lo mas importante hacer una molienda de graduaciones diversas sin calentar el café.

Cafetera.- Esta máquina es un elemento que puede ser decisivo en su negocio, las hay desde muy automatizadas hasta de manejo totalmente manual, de capacidades muy altas hasta muy limitadas (tazas por hora), no se deje convencer por botones y

pantallas, son máquinas caras y requieren servicio oportuno. El mejor café, con la mejor cafetera, no pueden garantizar la mejor taza; si el operador no es el adecuado, la capacitación y el compromiso por una buena preparación deben incluir el conocimiento de la preferencia de la gente a quien se atiende.

Batidora.- Debe mezclar y batir otros productos diferentes al café, depende del conocimiento de un recetario amplio y de productos de calidad que permitan obtener sabores repetibles.

Granita.- Está máquina prepara bebidas heladas que son complemento del negocio con sabores que incluyen entre otros el café frapé. En temporadas calurosas tienen alta demanda.

Horno de Microondas.- Para calentamiento rápido de bocadillos. No se use para calentar líquidos en la taza.

Refrigerador.- Para conservación de productos frescos, incluidos los bocadillos. Por cuestiones sanitarias es imprescindible,

Estufa o plancha.- Para calentar bocadillos que así lo requieran. Cuando la temperatura superficial debe ser mayor a la interior.

Mobiliario Elemental.- Lo importante de este punto es que puede ser la imagen de su negocio aunque sus productos sean de otro nivel, esto es la dura verdad que los negocios mas exitosos han descubierto. Recuerde que la cafetería debe ser un lugar confortable. El estilo del mobiliario deberá ser estudiado para dirigirlo hacia el perfil de sus clientes potenciales.

- Una Barra; para preparar las bebidas, atender sus clientes, y presentar sus productos, conviene que los bocadillos estén presentes, cuide de no saturar su barra con equipos, lo importante es que pueda observar a su clientela. El diseño de la barra debe armonizar con el decorado del establecimiento.
- Mesas y sillas para servir el café a sus consumidores. Busque la armonía de diseño en su mobiliario con los materiales de pisos, techos y muros, el confort debe invitar al cliente a regresar, las sillas vacías no causan buena impresión para ventas. Considere un espacio de 4 m<sup>2</sup> como mínimo por mesa con cuatro sillas.



- Juego de Vajilla, las tazas cucharas y demás enseres para servir el café son de importancia fundamental, sus clientes pueden identificar su negocio con toda claridad a través de estos elementos. Obviamente su limpieza, tamaño y material de fabricación deben ser importantísimos pero la forma o diseño le ayudarán a posicionar su negocio en la mente de sus clientes.

### **Los clientes de la cafetería**

Considere cliente a quien acude a consumir a su cafetería, no importa el monto de su consumo, recuerde que la mejor y la peor publicidad de su negocio la dan los clientes, entre mejor los conozca mejor los puede atender.

Edad	entre 18 y 75 años
Sexo	40% mujeres, 60 % Varones
Nivel Económico	Medio- Alto
Cantidad promedio de compra	\$ 15.00.
Frecuencia de compra	tres veces por semana
Motivación de la visita	Intención de charla y reposo
Tiempo disponible	Amplio
Comodidades Favoritas	Acceso y Estacionamiento fácil

### **Algunas situaciones sugeridas:**

- Es conveniente un lugar donde muchas personas caminan sin prisa. El sitio debe brindar seguridad y alegría.
- El piso debe ser de color claro y muy limpio. Los muros deben contener detalles artísticos, o de turismo. Los muebles deben sugerir limpieza.
- Sirva siempre en una taza tibia. El ruido de trastos puede ser molesto, procure discreción.
- La atención inicia con la toma del pedido y termina con la cobranza, asegúrese que sea rápida.
- La música debe permitir la comunicación cómoda entre los clientes.

## Los números del negocio:

### Inversión Inicial

Renta del local	2 meses	Anticipo	\$12,000.00
Remodelación			\$50,000.00
Mobiliario			\$75,000.00
Molino			\$15,000.00
Refrigerador			\$10,000.00
Horno			\$2,500.00
Batidora			\$3,500.00
Cafetera			\$25,000.00
Granita			\$25,000.00
Permisos y Contratos			\$15,000.00
Estufa			\$8,000.00
Vajilla y Enseres			\$16,000.00
			\$257,000.00

### Costos Directos Mensuales

	unidades	precio	
Café	39	\$50.00	\$1,950.00
Agua	60	\$20.00	\$1,200.00
Leche	500	\$7.00	\$3,500.00
Jarabes	30	\$150.00	\$4,500.00
Consumibles y cuotas			\$6,000.00
Electricidad			\$2,500.00
Personal	6	\$2,500.00	\$15,000.00
Renta			\$6,000.00
			\$40,650.00

### Ingresos Mensuales

Bocadillos	1920	\$10.00	\$19,200.00
Café en Tazas	3840	\$13.00	\$49,920.00
			\$69,120.00

Tiempo de Recuperación Meses 9.03

- La renta del local puede ser sustituida por la utilización de un espacio propio, el tiempo de recuperación se reduce.
- El mobiliario, decoración., etc. pueden ser muy variables en precio, el tiempo de recuperación se reduce.
- El personal se pagará de acuerdo con la zona geográfica del negocio, incluso puede ser autoempleo del propietario, el tiempo de recuperación se reduce.
- Los ingresos se calculan con una cantidad de tazas servidas por mes que puede incrementarse, el tiempo de recuperación se reduce.
- Teniendo clientes sentados a la mesa se pueden servir otros productos, el tiempo de recuperación se reduce.
- Los precios y las ventas se mejoran con el prestigio, el tiempo de recuperación se reduce.

## Notas Importantes

- El café Verde/Oro puede permanecer sin tostar hasta tres meses sin alterar su calidad, siempre y cuando se almacene en condiciones secas, sin cercanía con agentes emisores de aromas.
- El Café tostado tiene una vida muy corta (una semana) luego de ser tostado en la que conserva sus dos características esenciales de Aroma y Tueste Fresco por lo tanto deberá ser resguardado herméticamente contra la humedad y contaminación.
- Si compra café tostado exija que sea en grano, no molido, a menos que sea empacado en bolsa metalizada y con válvula desgasificadora, solo así puede conservar la frescura por un tiempo mayor.
- Si va a tostar café procure calcular que el producto no rebase una semana de permanencia en su establecimiento.
- El ciclo de tueste de un tostador consiste en: Pre calentamiento del tostador, Alimentación de la carga, Nivelación interna de temperatura, Calentamiento- Deshidratación, Tueste, Enfriamiento del café. El tiempo es variable según el tostador que se utiliza.
- La temperatura de la taza en que se sirve el café caliente no debe ser fría, debe ser tibia.
- La dosis de café por taza depende de la preparación, algunas personas opinan: 10 gr para un americano con 150 ml de agua, 7 gr para un Express. La verdad la debe aprender el preparador del café observando a sus clientes.
- El color del café tostado señala una preferencia en el consumo, mas oscuro es mas amargo y con sabor a carbón: mas claro es mas sabor a café y sus esencias.
- La molienda del café es mas gruesa para tiempo de preparación mas largo, mas fina para tiempo de contacto con el agua mas corto.

### **Las sentencias:**

- Cualquiera es capaz de vender una taza de café, pero nadie es capaz de hacer que un cliente desilusionado regrese.
- Si en esta calle ya existe una cafetería, o mas, la siguiente hará que la gente la llame la calle de las cafeterías, y todos venderán.
- La creencia de que el cliente que pasa mucho tiempo en una silla cómoda sin consumir no es conveniente, es falsa, la gente va donde las sillas están siempre ocupadas porque supone algo bueno.
- La persona que sabe más de cómo preparar una taza de café es el consumidor frecuente, aunque, a quien la prepare no le guste ese café.
- El piso de la cafetería es como el techo del consultorio del dentista, el paciente si lo ve, el doctor no. Debe estar siempre muy limpio.
- Lo más importante en tu negocio no es tu producto, es tu cliente.

### **Algunas Otras:**

- Servicio es “lo que sus clientes piensan que es”
- La mejor forma de vender, es facilitando la compra
- La calidad del Servicio es más importante que el precio. El precio puede atraer compradores, pero no clientes
- Nunca asuma lo que el cliente desea, mejor invierta preguntádoselo
- Los clientes son quienes deciden si una organización es mejor. Si ellos la califican como excelente, entonces usted lo ha logrado.
- El servicio representa la forma mas desinteresada de ser egoísta.
- Brindar Calidad del Servicio debe producir la misma sensación que recibirlo.

Por Favor agregue las suyas, queremos conocerlas