

# COMPACT 2

## INSTRUKCJA OBŚŁUGI



COSTA COFFEE W TRASIE

**COSTA**  
≡ EXPRESS



# WSTĘP

## CO SPRAWIA, ŻE COSTA EXPRESS JEST WSPANIAŁYM EKSPRESEM DO KAWY?... ...TY I TWOJE ZAANGAŻOWANIE!

Aby wiedzieć jak przygotować najlepszą kawę na rynku spośród innych, parzonych przy użyciu dostępnych luksusowych samoobsługowych ekspresów w kraju, musisz koniecznie poznać ekspres naszej marki!

Napisany przez nas informator pomoże Ci opanować wszystkie umiejętności potrzebne do osiągnięcia tego celu. Dowiesz się, jak przeszkolić nowych pracowników w zakresie obsługi sprzętu, a także wszystkiego, co trzeba wiedzieć o ekspresie do kawy Costa Express. W informatorze znajdziesz odpowiedzi na wszystkie pytania!

Zawarliśmy w nim łatwe do zrozumienia instrukcje obsługi, konserwacji, pielęgnacji, czyszczenia i zatowarowania ekspresu. Ich znajomość pozwoli Ci zadbać o prawidłowe funkcjonowanie urządzenia Costa Express.

Marka Costa jest liderem na rynku kawiarni prowadzących sprzedaż tradycyjną, wyznacza trendy, oferuje najwyższą jakość i wyjątkową atmosferę. Otwierając nowy kanał sprzedaży z marką Costa Express i samoobsługowymi ekspresami do kawy, kierujemy się wspólną zasadą najwyższej jakości, dostępności i przyjemności ze smaku oferowanej kawy. Chcemy stanowić najlepszy wybór dla naszych klientów niezależnie od miejsca, w którym działamy. Dlatego potrzebujemy właśnie Ciebie, Twoich umiejętności, Twojego stylu, Twojego czasu. Twój czas jest cenny - wiemy to i dlatego ułatwimy Ci zadanie, prosząc tylko o jedno - Twoje zaangażowanie.

Jeśli chcesz podzielić się z nami swoimi spostrzeżeniami, opiniami, sugestiami na temat Costa Express, daj nam znać - wysłuchamy uważnie zarówno pochwał, jak i uwag krytycznych. Zadzwoń do koordynatora marki odpowiadającego za Twoją lokalizację. Jego numer znajdziesz wewnątrz urządzenia.

Pamiętaj - jesteśmy po to, by pomagać!

# BEZPIECZEŃSTWO I ZDROWIE

Przed każdym użyciem ekspresu Costa™ pomyśl...

## S.T.O.P.

**S = Safety = Bezpieczeństwo**

Zaplanuj pod kątem bezpieczeństwa wykonanie każdego zadania związanego z ekspresem.

**T = Think = Pomyśl**

Jaką ocenę ryzyka należy przeprowadzić, aby wykonać zadanie w bezpieczny sposób?

**O = Observe = Obserwuj**

Spójrz na zadanie oraz miejsce, w którym masz je wykonać.

**P = Proceed = Działaj**

Gdy upewnisz się, że wszystkie zabezpieczenia działają poprawnie, wykonaj zadanie.

- Zawsze ostrożnie obchodź się z gorącymi płynami.
- Zawsze myj ręce przed i po czyszczeniu ekspresu.
- Zawsze stosuj środki ochrony osobistej (okulary ochronne i rękawiczki), gdy używasz chemicznych środków czyszczących.
- W trakcie czyszczenia nigdy nie zostawiaj ekspresu bez nadzoru.
- Jeśli czyścisz ekspres, powiadom o tym klientów.

Więcej informacji o procedurach bezpieczeństwa znajdziesz w Rozdziale 6.

**JEŚLI MASZ JAKIEŚ UWAGI LUB ZAOBSERWUJESZ BŁĘDY  
W DZIAŁANIU, NATYCHMIAST POWIADOM O NICH  
KOORDYNATORA MARKI COSTA EXPRESS,  
KTÓREGO NUMER ZNAJDUJE SIĘ WEWNĄTRZ URZĄDZENIA!**

# **SPIIS TREŚCI**

## **ROZDZIAŁY**

**1. KAWY I NAPOJE COSTA EXPRESS™**

**2. CODZIENNA LISTA KONTROLNA**

**3. CZYSZCZENIE URZĄDZENIA**

**4. W RAZIE PROBLEMÓW**

**5. ZBIERANIE DANYCH**

**6. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO**

**7. KOMUNIKACJA**



# EKSPRES OTWARTY



## CZĘŚCI EKSPRESU

- A. Hopper  
(zbiornik na ziarna kawy)
- B. Szuflada na fusy
- C. Kosz na śmieci
- D. Drzwi lodówki na mleko
- E. RCD
- F. Zawór odcięcia wody
- G. Główny wyłącznik
- H. Syropy
- I. Komora czyszcząca

## CZĘŚCI SEKCJI GÓRNEJ

- J. Głowica dozująca
- K. Dysza mleka
- L. Wyświetlacz LCD  
oraz włączniki funkcji  
czyszczenia
- M. Komora czyszcząca



# EKSPRES ZAMKNIĘTY



## CZĘŚCI EKSPRESU

1. Górne drzwi
2. Ekran dotykowy
3. Mieszadłka
4. Kubki
5. Serwetki
6. Cukier, posypka czekoladowa
7. Pokrywki
8. Zamek
9. Otwór kosza na śmieci
10. Klamka dolnych drzwi
11. Miejsce wydawania napojów
12. Dolne drzwi

### WARTO ZAPAMIĘTAĆ

Trzymaj klucz  
w bezpiecznym  
miejscu!



Nigdy nie próbuj  
przemieszczać  
ekspresu  
Costa™



# ROZDZIAŁ 1

## KAWY I NAPOJE COSTA EXPRESS™

### Nasze kawy i napoje:

- Latte
- Mocha
- Cappuccino
- Czarna kawa
- Czarna kawa z mlekiem
- Gorąca czekolada

### Doskonała kawa:

- Jak rozpoznać doskonałą kawę?
- Jak przygotować doskonałą kawę?



# KAWY I NAPOJE COSTA EXPRESS™

- **Latte**  
espresso i spienione mleko
- **Mocha**  
espresso, czekolada, spienione mleko
- **Cappuccino**  
espresso, spienione mleko, mleczna piana
- **Czarna kawa**  
świeżo parzona czarna kawa
- **Czarna kawa z mlekiem**  
świeżo parzona czarna kawa z dodatkiem spienionego mleka
- **Gorąca czekolada**  
naturalna czekolada ze spienionym mlekiem

## WARTO ZAPAMIĘTAĆ

Wszystkie napoje zostały skomponowane w taki sposób, aby dostarczyć perfekcyjnych doznań smakowych

## KAWY Z SYROPEM

Na życzenie klienta, każda kawa latte oraz cappuccino może zostać przygotowana z jednym z oferowanych syropów smakowych.

## ALERGIA NA ORZECHY

Do naszych syropów nie wykorzystujemy orzechów, jednakże w miejscu wytwarzania orzechy dodawane są do innych produktów. Z tego względu istnieje prawdopodobieństwo wystąpienia śladowych ich ilości.

# DOSKONAŁA KAWA

## LATTE



### Jakie cechy ma doskonała latte?...

- Powierzchnia napoju jest jasnoorzechowa, spienione mleko ma kremową konsystencję.
- Kubek powinien być napełniony do wysokości 1cm od krawędzi.

### Jak przygotować idealną latte?...

- Używaj wyłącznie mleka 3,2% rekomendowanego przez Costa Express.
- Używaj wyłącznie mieszanki ziaren dostarczonej przez Costa Express.

## MOCHA



### Jakie cechy ma doskonała mocha?...

- Spienione mleko jest kremowej konsystencji.
- Czekolada dodana do naszej mocha czyni ten napój wyjątkowym.
- Kubek powinien być napełniony do wysokości 1cm od krawędzi.

### Jak przygotować idealną mocha?...

- Po wymieszaniu kolor jest jasnoczekoladowy.
- Używaj wyłącznie mleka 3,2% rekomendowanego przez Costa Express.
- Używaj wyłącznie składników dostarczonych przez Costa Express.

## CAPPUCCINO



### Jakie cechy ma doskonałe cappuccino?...

- Cappuccino ma większą ilość piany niż latte, a espresso jest bardziej wyczuwalne.
- Kubek powinien być napełniony do wysokości 1cm od krawędzi.
- Możesz w prosty sposób sprawdzić, czy mleko jest dobrze spienione - postawione w piance mieszadło powinno utrzymać się w pianie.

### Jak przygotować idealne cappuccino?...

- Ekspres najpierw parzy espresso, a następnie z charakterystycznym dźwiękiem dozuje mleko i mleczną piankę.
- Używaj wyłącznie mleka 3,2% rekomendowanego przez Costa Express.
- Używaj wyłącznie mieszanki ziaren dostarczonej przez Costa Express.

## CZARNA KAWA



### Jakie cechy ma doskonała świeżo parzona czarna kawa?...

- Wierzch zdobi złocistoorzechowa warstwa kremy.
- Kawę charakteryzuje bogaty aromat.
- Kubek powinien być napełniony do wysokości 1cm od krawędzi.

### Jak przygotować doskonałą świeżo parzoną czarną kawę?...

- Używaj wyłącznie mieszanki ziaren dostarczonej przez Costa Express.

## CZARNA KAWA Z MLEKIEM



### Jakie cechy ma doskonała świeżo parzona czarna kawa z mlekiem?...

- Kawa ma intensywny smak.
- Charakteryzuje ją niewielka ilość spienionego mleka.
- Kubek powinien być napełniony do wysokości 1cm od krawędzi.

### Jak przygotować doskonałą świeżo parzoną czarną kawę z mlekiem?...

- Używaj wyłącznie mleka 3,2% rekomendowanego przez Costa Express.
- Używaj wyłącznie mieszanki ziaren dostarczonej przez Costa Express.

## GORĄCA CZEKOLADA



### Jakie cechy ma doskonała gorąca czekolada?...

- Czekolada dozowana jest do kubka jednocześnie z mlekiem.
- Kubek powinien być napełniony do wysokości 1cm od krawędzi.
- Po wymieszaniu pianka ma jasnoczekoladowy kolor.

### Jak przygotować idealną gorącą czekoladę?..

- Podobnie jak w przypadku cappuccino wytycz słuch - gdy spienione mleko dojdzie do wysokości 5cm od brzegu kubka, usłyszysz charakterystyczny dźwięk ekspresu dozującego na wierzch napoju gęstą mleczną piankę.

# ROZDZIAŁ 2

## CODZIENNA LISTA KONTROLNA

- ✓ 1. Przed czyszczeniem:  
Miej na uwadze zdrowie  
i bezpieczeństwo!
- ✓ 2. Przeprowadź dokładne  
czyszczenie na otwarcie.
- ✓ 3. Sprawdź poziom mleka,  
uzupełnij pojemniki.
- ✓ 4. Sprawdź poziom i w razie  
potrzeby uzupełnij:  
kawę w ziarnach, czekoladę.
- ✓ 5. Opróżnij i wyczyść:  
kosz na śmieci, szufladę  
na fusy.
- ✓ 6. Wyczyść:  
miejsce wydawania napojów  
pojemnik ociekacza i ociekacz,  
ekran dotykowy, blat kontuaru.
- ✓ 7. Uzupełnij dodatki:  
kubki, pokrywki, mieszadła,  
serwetki, cukry.



Zeskanuj kod QR i zobacz film instruktażowy:  
„PROGRAM MYCIA Z MODUŁEM CZEKOLADY”





# PRZED CZYSZCZENIEM I UZUPEŁNIENIEM EKSPRESU...

...PAMIĘTAJ O BEZPIECZEŃSTWIE

Przed rozpoczęciem pracy z ekspresem Costa™ należy pamiętać o zasadzie:

## S.T.O.P.

### **S = Safety = Bezpieczeństwo**

Bezpieczeństwo przede wszystkim. Każde zadanie powinno być wykonywane z poszanowaniem zasad bezpieczeństwa.

### **T = Think = Pomyśl**

Czy w celu bezpiecznego przeprowadzenia danej czynności należy przeprowadzić ocenę ryzyka?

### **O = Observe = Obserwuj**

Dokładnie przeanalizuj zarówno zadanie, jak i miejsce, w którym będzie wykonywane.

### **P = Proceed = Działaj**

Gdy zadbasz o konieczne środki bezpieczeństwa, możesz przystąpić do działania.

- Należy zachować ostrożność w kontakcie z gorącymi cieczami.
- Ręce należy myć zarówno przed, jak i po uzupełnieniu oraz czyszczeniu ekspresu.
- Podczas czyszczenia przy użyciu środków chemicznych należy zawsze używać środków ochrony osobistej - okularów ochronnych i rękawiczek.
- Podczas czyszczenia nie należy pozostawiać ekspresu bez nadzoru.
- Nigdy nie należy wycierać lub oczyszczać powierzchni ekspresu w trakcie czyszczenia układu ani podczas zaparzania kawy lub mleka.

*Dodatkowe informacje znajdują się w Rozdziale 6 poświęconym bezpieczeństwu oraz higienie pracy.*

**WSZELKIE AWARIE I PROBLEMY NALEŻY ZGŁASZAĆ  
Koordynatorowi marki Costa Express,  
którego numer znajduje się wewnątrz urządzenia!**

# CODZIENNE CZYSZCZENIE...

## ...CZYSTY EKSPRES = DOSKONAŁA KAWA

1. Umyj ręce i upewnij się, że masz pod ręką środek dezynfekujący, ręczniki papierowe, żółty znak ostrzegawczy, czysty pojemnik na mleko, worek na śmieci, świeże mleko 3,2% oraz zestaw do czyszczenia ekspresu Costa™.
2. Umieść znak ostrzegawczy przed ekspresem.
3. Odblokuj za pomocą klucza drzwi ekspresu, teraz możesz otworzyć bezpiecznie zarówno górne, jak i dolne drzwi.
4. Załóż okulary ochronne i rękawiczki.
5. Naciśnij i przytrzymaj **PRZYCIISK CZYSZCZENIA** przez cztery sekundy. Na wyświetlaczu pojawi się napis:

Program mycia  
opóżnij poj na fusy

6. Wyciągnij dolną szufladę na fusy, a następnie wyrzuc jej zawartość do kosza, wyczyść szufladę używając środka dezynfekującego oraz ręczników papierowych, a następnie umieść ponownie w urządzeniu.
7. Wysuń górną szufladę na fusy, a następnie wyczyść dokładnie wnętrze, używając pędzla z długą rączką. Następnie wytrzyj komorę zaparacza używając pędzla.
8. Na wyświetlaczu pojawi się napis - **WAZNE włoż mikser**. Konieczne jest, by niebieski pojemnik na czekoladę znalazł się na swoim miejscu, a czarna magnetyczna obudowa była zamknięta. Naciśnij migający na zielono przycisk.
9. Upewnij się, że obie szuflady na fusy są umieszczone prawidłowo.



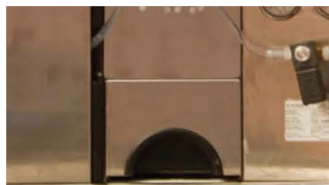
5

Naciśnij i przytrzymaj przycisk czyszczenia



6

Wyciągnij szufladę na fusy



7

Usuń górną szufladę na fusy, a następnie ją wyczyść



7

Wyczyść obszar zaparowania kawy za pomocą pędzla

10. Na wyświetlaczu urządzenia pojawi się napis - **program mycia wrzuc tabletkę**. Włóż jedną małą tabletkę **Coffeepure** do otworu na górze ekspresu, po czym naciśnij **PRZYCISK CZYSZCZENIA**.

11. Na wyświetlaczu pojawi się napis - **program mycia płukanie gor. woda**, któremu będzie towarzyszyło miganie diody na czerwono.

12. Naciśnij prawy przycisk migający na czerwono w celu rozpoczęcia procesu czyszczenia. **UWAGA - NIE POZOSTAWIAJ EKSPRESU BEZ NADZORU**.

13. Podczas czyszczenia uważaj na gorącą parę wodną. Nie zbliżaj rąk do dyszy!

14. Po zakończeniu czyszczenia, na wyświetlaczu pojawi się napis:



15. Wyciągnij pojemnik z mlekiem z lodówki, a następnie zdemontuj srebrną półkę przez przechylenie jej do góry i w prawo.

16. Umieść jedną dużą tabletkę **Milkpure** czyszczącą system mleka w pojemniku czyszczącym.

17. Włóż pojemnik czyszczący do lodówki, następnie umieść rurkę doprowadzającą mleko do pojemnika i zamknij drzwi lodówki.

18. Na wyświetlaczu urządzenia pojawi się napis - **program mycia srodek czystosci**. Naciśnij migający na zielono przycisk.

19. Następnie naciśnij **PRZYCISK CZYSZCZENIA** w celu rozpoczęcia czyszczenia. Na wyświetlaczu pojawi się napis:



# CODZIENNE CZYSZCZENIE...

## ...CZYSTY EKSPRES = DOSKONAŁA KAWA

20. Wytrzyj urządzenie używając środka dezynfekującego oraz czystej ściereczki.
21. Uzupełnij kubki, pokrywki, cukier, ziarna kawy, a także wymień kończące się syropy i uzupełnij informacje w Diennej Liście Kontroli.
22. Na wyświetlaczu powinien pojawić się napis:



23. Przetrzyj kratkę wraz z tacą ociekową oraz podstawę stosując środek dezynfekujący.
24. Otwórz drzwi lodówki i usuń pojemnik czyszczący. Następnie wylej wodę przez tacę ociekową. Osusz pojemnik za pomocą ręczników papierowych.
25. Wyczyść srebrną półkę, oczyść wnętrze lodówki oraz uszczelki drzwi używając środka dezynfekującego.
26. Zdejmij okulary ochronne i rękawiczki.
27. Ustaw pusty czysty pojemnik na mleko na półce.
28. Oblicz, ile mleka należy umieścić w pojemniku, używając w tym celu tabeli do obliczania potrzebnej ilości mleka, którą znajdziesz w Rozdziale 5 „Zbieranie danych”. Następnie nalej mleko 3,2% do pojemnika. Zamknij wieczkiem pojemnik na mleko, następnie włóż rurkę doprowadzającą mleko do pojemnika. Umieść pojemnik z mlekiem w lodówce, a półkę do ładowania mleka w przeznaczonym miejscu.



24

Usuń pojemnik czyszczący



28

Włóż rurkę doprowadzającą mleko

29. Zamknij drzwi lodówki, a następnie naciśnij **PRZYCISK CZYSZCZENIA**, aby potwierdzić, że środek czyszczący został usunięty.

30. Na wyświetlaczu pojawi się informacja:



31. Naciśnij **PRZYCISK CZYSZCZENIA** (migający na zielono) - świeże mleko zostanie pobrane do głowicy.

32. Poczekaj minutę, w tym czasie urządzenie będzie się nagrzewać. Po zakończeniu procesu na ekranie dotykowym pojawi się informacja:



33. Umieść materiały czyszczące oraz środki ochrony osobistej w pojemniku przeznaczonym na środki czyszczące.

34. Usuń zużyty worek na śmieci i zastąp go nowym.

35. Zamknij górne i dolne drzwi, zablokuj urządzenie kluczem oraz wykonaj ostatnie sprawdzenie czystości.

36. Pojemnik z mlekiem z poprzedniego dnia należy opróżnić utylizując mleko, a następnie umyć ciepłą wodą z detergentem. Dokładnie wypłukany pojemnik zostaw do wyschnięcia. Po wyschnięciu, wytrzyj pojemnik używając środka dezynfekującego oraz czystej ściereczki. Pojemnik powinien zostać umyty w przeznaczonym do tego zlewie (np. w piekarni, obszarze przygotowania kawy lub kuchni PFS - nie należy używać do tej czynności zlewu do czyszczenia lub do mycia rąk).

## WAŻNE:

UPEWNIJ SIĘ, ŻE W SZUFLADZIE NA FUSY NIE ZNAJDUJĄ SIĘ TABLETKI CZYSZCZĄCE.

W TAKIEJ SYTUACJI NALEŻY ZADBAĆ O TO, BY TABLETKA ZOSTAŁA WŁOŻONA POPRAWNIE PRZY NASTĘPNYM CZYSZCZENIU URZĄDZENIA.

# CZYSZCZENIE MIKSERA CZEKOLADY (RAZ W TYGODNIU)

## Czyszczenie pojemnika do mieszania czekolady w urządzeniu COMPACT 2

Co 7 dni, zarówno **NIEBIESKI** mikser czekolady, jak również **NIEBIESKIE** kolanko powinny zostać zdemontowane, dokładnie wyczyszczone, wysuszone i zainstalowane ponownie.



1

Wysuń czarną tackę

**Krok 1:** Odblokuj kluczem i otwórz górne drzwi. Usuń metalową pokrywę, a potem wysuń czarną tackę na maksymalną możliwą odległość. Obie ręce powinny znajdować się na module obróbki czekolady.

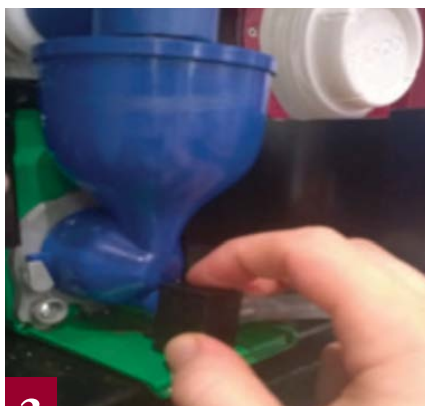


2

Odłącz obudowę

**Krok 2:** Odłącz czarną magnetyczną obudowę, pociągając ku sobie. Powinien się ukazać niebieski pojemnik do mieszania czekolady.

# CZYSZCZENIE MIKSERA CZEKOLADY (RAZ W TYGODNIU)



3

*Usuń czarny blok*



3

**Krok 3:** Usuń czarny blok z rurki, zlokalizowany w dolnej części pojemnika do mieszania czekolady. Demontaż bloku następuje przez jego pociągnięcie.



4

*Wysuń zieloną szufladkę*



4

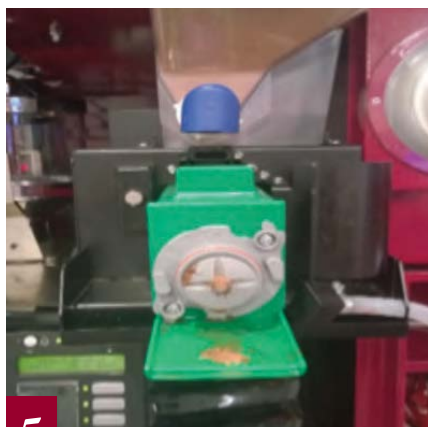
**Krok 4:** Wysuń zieloną szufladkę z pojemnikiem do mieszania czekolady. Ta czynność powinna zapewnić bezpośredni dostęp do pojemnika.

# CZYSZCZENIE MIKSERA CZEKOLADY (RAZ W TYGODNIU)



5

*Obróć pojemnik w prawo*



5

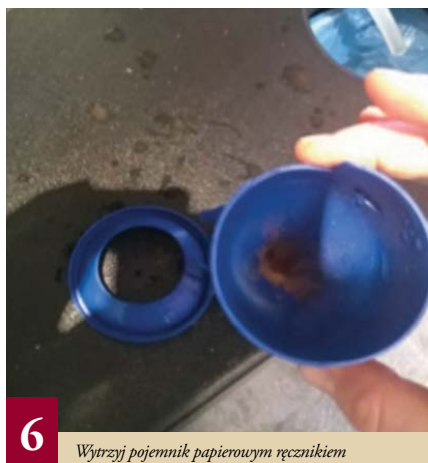
*Wymij pojemnik z urządzenia*

**Krok 5:** Obróć cały pojemnik w prawo, a następnie wyjmij go z urządzenia.



6

*Zdejmij kołnierz pojemnika*



6

*Wyczyść pojemnik papierowym ręcznikiem*

**Krok 6:** Zdejmij kołnierz, znajdujący się w górnej części pojemnika. Wyczyść pojemnik za pomocą niebieskiego ręcznika papierowego.



# CZYSZCZENIE MIKSERA CZEKOLADY (RAZ W TYGODNIU)



7

*Upewnij się, że kołnierz jest dobrze dopasowany*

**Krok 7:** Załóż kołnierz na pojemnik, upewniając się, że jest on dobrze dopasowany.



8

*Podłącz pojemnik do urządzenia*

**Krok 8:** Zamontuj pojemnik, obracając go w lewo tak, żeby znalazł się na swoim miejscu.



9

*Wsuń ponownie zieloną szufladkę do urządzenia*

**Krok 9:** Wsuń zieloną szufladkę ponownie do urządzenia, upewniając się, że dopływ wody oraz pojemnik są we właściwych miejscach.



9

# CZYSZCZENIE MIKSERA CZEKOLADY (RAZ W TYGODNIU)



10

Zainstaluj czarny blok



10

Zamknij magnetyczną obudowę

**Krok 10:** Zainstaluj czarny blok w dolnej części pojemnika do mieszania czekolady, następnie zamknij czarną obudowę magnetyczną.



11

Upewnij się, że wszystkie elementy zostały prawidłowo podłączone

**Krok 11:** Wsuń czarną szufladę na swoje miejsce, używając obu rąk. Upewnij się, że wszystkie elementy zostały podłączone poprawnie. Zamknij i zablokuj kluczem górne drzwi.

# SPRAWDŹ POZIOM MLEKA I UZUPEŁNIJ W RAZIE POTRZEBY



1

Opuść półkę z pojemnikiem na mleko



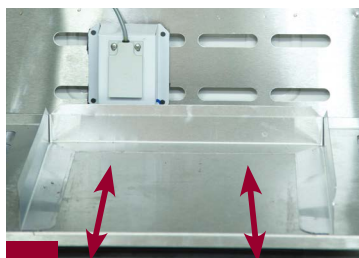
1

Upewnij się, że nogi półki stoją stabilnie na podłodze



2

Rurka doprowadzająca mleko musi opierać się o dno pojemnika



2

Dosunij pojemnik do czujnika

1. Otwórz drzwi lodówki. Opuść podtrzymywaną magnetycznie półkę uzupełniania mleka - upewnij się, że nogi półki są dopasowane do poziomu podłoża. Ustaw pusty pojemnik na mleko na półce i napełnij go do poziomu dziennej sprzedaży. Użyj mleka rekomendowanego przez Costa Express, aby zmaksymalizować liczbę sprzedawanych napojów.
2. Obiema rękami wsuń pojemnik do środka upewniając się, że rurka doprowadzająca mleko jest całkowicie zanurzona i znajduje się **w prawidłowej pozycji względem czujnika mleka**. Upewnij się, że rurka doprowadzająca mleko opiera się o dno pojemnika.
3. Podnieś półkę uzupełniania mleka i upewnij się, że jest przytrzymywana magnetycznie.
4. Za pomocą papierowego ręcznika usuń zabrudzenia. Zamknij lodówkę oraz za pomocą KLUCZA zamknij drzwi ekspresu.
5. Zawsze, gdy uzupełniasz mleko, opuść półkę uzupełnienia mleka. Obiema rękami, ostrożnie wysuń pojemnik na półkę. Zawsze postępuj zgodnie z powyższą instrukcją.
6. W przypadku zniszczenia lub uszkodzenia półki, procedurę należy wykonywać z pomocą drugiej osoby lub nie napełniać pojemnika do maksymalnego poziomu kontrolnego.

# SPRAWDŹ POZIOM MLEKA I UZUPEŁNIJ W RAZIE POTRZEBY



JEŻELI PÓŁKA UZUPEŁNIANIA MLEKA  
**JEST USZKODZONA**  
NATYCHMIAST POWIADOM  
Koordynatora COSTA EXPRESS

## WARTO ZAPAMIĘTAĆ

Nie wlewaj do pojemnika  
mleka o różnych datach  
przydatności  
do spożycia

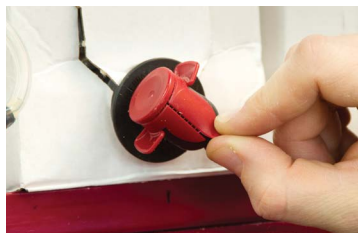
# SPRAWDŹ POZIOM NAPEŁNIENIA, A W RAZIE POTRZEBY UZUPEŁNIJ NIEDOBÓR



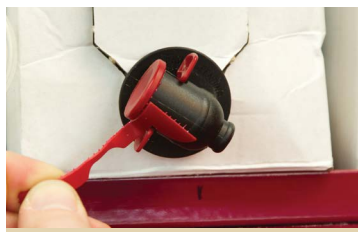
Otwórz pokrywę



Przekręć pokrętko zaworu



Usuń plastikowe zabezpieczenie



Upewnij się, że wszystkie elementy zabezpieczenia zostały usunięte

## Syropy

- Podnieś i otwórz pokrywę.
- Podnosząc pojemniki z syropami, sprawdź ich poziom.
- Jeżeli pojemnik jest lekki, przekręć pokrętko zaworu, aby otworzyć pojemnik i wyjąć zawór.
- Weź nowy syrop, otwórz boczną klapę, usuń plastikowe zabezpieczenie. Połącz zawór z pojemnikiem.
- Umieść pojemnik z syropem w ekspresie.
- Jeśli coś się rozlało lub pobrudziło - posprzątaj.
- Zamknij drzwi ekspresu.

## Ostrzeżenie o braku syropu

- W tym procesie bierze udział czujnik syropu.
- Gdy pojemnik jest pusty, na ekranie dotykowym zostanie wyświetlona ikona:
- Sprawdź ciężar pojemnika.
- Zawsze zapisuj, kiedy upływa termin przydatności do spożycia.



## WARTO ZAPAMIĘTAĆ

Przed zamknięciem pokryw upewnij się, że wszystkie rurki oraz zawory są prawidłowo zamontowane.

# SPRAWDŹ POZIOM NAPEŁNIENIA, A W RAZIE POTRZEBY UZUPEŁNIJ NIEDOBÓR



Naciśnij przycisk migający na czerwono

## WARTO ZAPAMIĘTAĆ

Urządzenie zostanie zresetowane i napoje tylko częściowo przygotowane nie będą liczone jako sprzedane.

## Sprawdzanie poziomu ziaren kawy

- Otwórz górne drzwi urządzenia.
- Sprawdź poziom ziaren w hopperze.

## Niski poziom ziaren w hopperze

- W tym procesie bierze udział czujnik poziomu ziaren.
- Gdy poziom ziaren jest zbyt niski, usłyszysz sygnał ostrzegawczy.
- Otwórz górne drzwi.
- Natychmiast uzupełnij ziarna.
- Gdy skończysz, naciśnij migający na czerwono przycisk nad wyświetlaczem.
- Jeśli nie wsypujesz całego opakowania kawy, szczelnie je zamknij. Nigdy nie przechowuj opakowania z ziarnami w ekspresie.
- Sprzątnij ziarna, które się rozsypały i dokładnie zamknij hopper pokrywką.

## Brak ziaren kawy w pojemniku

- Brak ziaren spowoduje przerwanie produkcji napoju i sprzedaż napojów nie zostanie poprawnie wykazana na liczniku ekspresu.

# UZUPEŁNIANIE POJEMNIKA NA CZEKOLADĘ



**Krok 1:** Odblokuj kluczem i otwórz górne drzwi urządzenia. Wyciągnij czarną tackę oburącz, tak daleko jak to tylko możliwe.



**Krok 2:** Zdejmij pokrywę pojemnika z czekoladą, a następnie odłóż ją na półkę.



**Krok 3:** Podnieś przednią część pojemnika, a następnie pociągnij pojemnik w swoją stronę i umieść go na półce.



**Krok 4:** Uzupełnij poziom czekolady w pojemniku. Trzymając pojemnik z czekoladą nad koszem na śmieci, obróć białym kołem w lewą stronę, aby upewnić się, że pojemnik podaje czekoladę i nie występują żadne blokady.

# UZUPEŁNIANIE POJEMNIKA NA CZEKOLADĘ



5

Zainstaluj pojemnik



5

Zabezpiecz pojemnik

**Krok 5:** Umieść pojemnik z czekoladą w wyznaczonym miejscu. Upewnij się, że białe koło jest połączone z silnikiem. Upewnij się także, że pojemnik jest zainstalowany prawidłowo.



6

Założ wisko pojemnika

**Krok 6:** Załóż wisko, wsuwając je od przedniej strony pojemnika.



7

Wsuń czarną tackę do urządzenia

**Krok 7:** Oburącz wsuń czarną tackę do urządzenia. Zamknij i zablokuj kluczem górne drzwi urządzenia.



# OPRÓŻNIJ I OCZYŚĆ KOSZ NA ŚMIECI ORAZ SZUFLADĘ NA FUSY



*Wymiana worka na śmieci*

## **Kosz na śmieci**

- Otwórz dolne drzwi.
- Wyjmij wypełniony worek foliowy z metalowego kosza przymocowanego do drzwi.
- Oczyszcz wewnętrzną stronę drzwi oraz spód urządzenia odpowiednim środkiem dezynfekującym.
- Załóż nowy worek na śmieci.
- Oczyszcz powierzchnię wokół otworu na śmieci.



*Wysuń szufladę na fusy*

## **Szuflada na fusy**

- Wysuń szufladę na fusy.
- Opróżnij ją do kosza na śmieci.
- Umyj szufladę gorącą wodą z płynem do zmywania, opłucz i wytrzyj.
- Wysuszoną szufladę ponownie umieść w ekspresie.
- Zamknij dolne drzwi.

# CZYSZCZENIE OGÓLNE

Po oczyszczeniu zasobnika na mleko i miejsca przygotowania napojów wytrzyj ręcznikiem powierzchnie na zewnątrz ekspresu.

## Miejsce wydawania napojów



*Czyszczenie powierzchni zewnętrznych*

- Wytrzyj ręcznikiem papierowym miejsce wydawania napojów **PO UKOŃCZENIU** programów czyszczenia.
- Jeśli napotkasz „uparte” plamy, użyj środka do dezynfekcji, ale zachowaj ostrożność - kawa smakująca detergentem to nieprzyjemna niespodzianka!
- Pamiętaj! Środek dezynfekujący najpierw rozpylaj na ręcznik papierowy a dopiero potem przecieraj zabrudzone powierzchnie!

# CZYSZCZENIE OGÓLNE



*Wysuni kratkę ociekacza*

## **Pojemnik i kratka ociekacza**

- Wysunąć metalową kratkę ociekacza.
- Umyć gorącą wodą z detergentem ociekacz oraz kratkę.
- Oczyszczyć pojemnik środkiem dezynfekującym, opłucz gorącą wodą i osusz.
- Oczyszczyć dyszę dozownika mleka i tylną ściankę.
- Ponownie umieścić kratkę ociekacza na swoim miejscu.



*Oczyszczyć dyszę dozownika mleka*

# CZYSZCZENIE OGÓLNE



Wyczyść ekran dotykowy

## Ekran dotykowy

- **UWAGA:** Używaj wyłącznie lekko wilgotnej ściereczki.
- Wilgotną ściereczką wytrzyj ekran dotykowy oraz jego plastikową ramkę.
- Zetrzyj ewentualne zacieki.

## WARTO ZAPAMIĘTAĆ

Czyszcząc ekran jedną dłonią dotykaj palcami ekranu, drugą za pomocą ściereczki oczyść powierzchnię. W ten sposób nie będziesz aktywować przycisków.



Oczyść blat kontuaru

## Blat kontuaru

- Usuń ewentualne śmieci, przetrzyj blat odpowiednim środkiem do dezynfekcji.
- Zamknij drzwi urządzenia na klucz.

# UZUPEŁNIJ STACJĘ

Przed przystąpieniem do uzupełniania stacji umyj i wysusz ręce.



*Uzupełnij kubki*

## Kubki

Umieść kubki w komorze dnem na zewnątrz.



*Uzupełnij pokrywki*

## Pokrywki

Napełnij komorę pokrywkami umieszczonymi wierzchem na zewnątrz.



*Uzupełnij mieszadła*

## Mieszadła

Napełnij komorę mieszadłkami.



*Uzupełnij serwetki*

## Serwetki

Napełnij serwetnik.



*Uzupełnij cukier*

## Cukry

Napełnij komorę saszetkami cukru.



# ROZDZIAŁ 3

## CZYSZCZENIE URZĄDZENIA

**Wewnątrz ekspresu wyczyścić:**

- górną powierzchnię
- komory na kubki
- półki na syropy
- półkę na czekoladę

**Wyczyścić przednie panele**

**Wyczyścić przednie drzwi i obudowę**

**NIGDY NIE PRÓBUJ CZYŚCIĆ  
ELEKTRYCZNEJ ROZDZIELNICY  
umieszczonej z tyłu ekspresu!**





# CZYSZCZENIE URZĄDZENIA



*Oczyść powierzchnie wokół hoppera*

## Cotygodniowe czyszczenie wnętrza

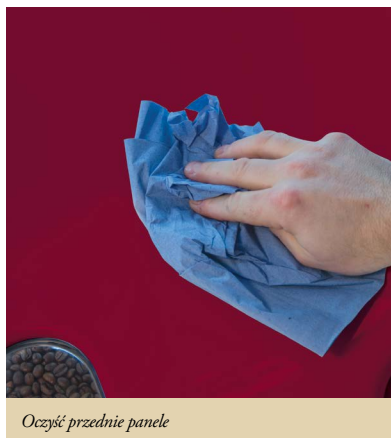
Odpowiednim środkiem dezynfekującym wytrzyj wewnętrzne powierzchnie ekspresu:

- górną powierzchnię wewnątrz ekspresu obok hoppera na ziarna kawy,
- komory na kubki,
- półki na syropy,
- półkę na czekoladę.



*Oczyść komory na kubki*

# CZYSZCZENIE URZĄDZENIA



Oczyszczyć przednie panele

## Przednie panele

- Odpowiednim środkiem czyszczącym w sprayu oczyścić logo Costa umieszczone z przodu ekspresu.



Oczyszczyć przednie drzwi

## Przednie drzwi i obudowa

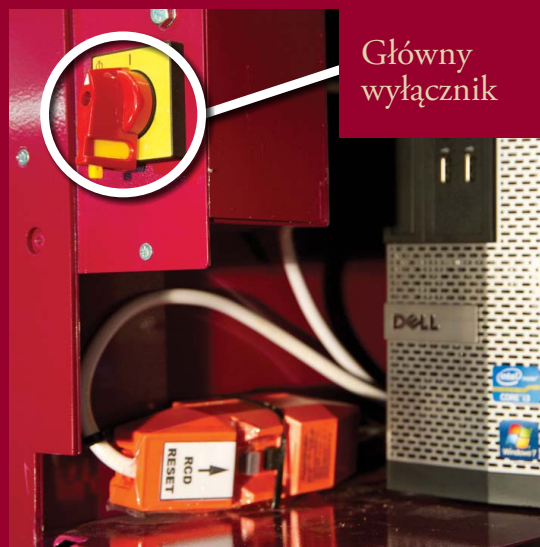
- Odpowiednim środkiem dezynfekującym w sprayu przetrzyj przednie drzwi i obudowę. W razie potrzeby powtórz.
- Czystym i suchym papierowym ręcznikiem usuń ewentualne zacieki lub nalot.

**PO KAŻDYM CZYSZCZENIU  
UPEWNIJ SIĘ, ŻE DRZWI ZOSTAŁY  
ZAMKNIĘTE NA KLUCZ**

# ROZDZIAŁ 4

## W RAZIE PROBLEMÓW

- Instrukcja wyłączania ekspresu
- Komunikaty na wyświetlaczu LCD
- Komunikaty problemów na ekranie dotykowym



Główny  
wyłącznik

**TEGO WYŁĄCZNIKA UŻYWAJ  
TYLKO W RAZIE AWARII**

albo na polecenie pracowników Costa Express!



# INSTRUKCJA AWARYJNEGO WŁĄCZANIA I WYŁĄCZANIA URZĄDZENIA

Ekspres Costa™ musi być zawsze włączony.

Mimo to, jeśli zostaniesz poproszony o awaryjne wyłączenie urządzenia przez Twojego przełożonego, zastosuj się do poniższej instrukcji:



*Naciśnij środkowy przycisk ekspresu*

## Wyłączenie zasilania urządzenia

- Jeśli musisz wyłączyć zasilanie całego urządzenia Costa Express, wykonaj następujące czynności:
  - Otwórz drzwi obudowy.
  - Wyłącz PC, po prawidłowym wyłączeniu ekran dotykowy powinien być czarny.
  - Naciśnij środkowy przycisk nad wyświetlaczem.
  - Wyłącz główny wyłącznik zasilania.
  - Zamknij wszystkie drzwi urządzenia na klucz.



*Główny włącznik/wyłącznik zasilania elektrycznego*

## Włączenie zasilania urządzenia

- Przekręć włącznik zasilania.
- Naciśnij przycisk resetu na RCD.
- Poczekaj, aż ekspres zacznie pracować.

# INSTRUKCJA AWARYJNEGO WŁĄCZANIA I WYŁĄCZANIA URZĄDZENIA



*Zawór pompy wody*

## Zamarznięty dopływ wody lub stacja

- Jeśli obawiasz się, że urządzenie albo podłącze wody są zamarznięte, wykonaj następujące czynności:
  - Wyłącz zasilanie całego urządzenia Costa Express (procedura: patrz poprzednia strona).
  - Wyłącz dopływ wody używając zaworu wyłączającego znajdującego się w prawym dolnym rogu urządzenia.
  - Wezwij serwis.
  - Poczekaj do przyjazdu serwisanta, aby sprawdził i zrestartował urządzenie.
  - Ważne! Dla prawidłowego działania ekspresu Costa™ powinien on być użytkowany w temperaturach 15-30°C.

# W RAZIE PROBLEMÓW

## Komunikaty pojawiające się na wyświetlaczu LCD - rozlega się dźwięk ostrzegawczy

KOMUNIKAT	CO ZROBIĆ
Selection locked Milk is empty/ WYBÓR NIEMOŻLIWY BRAK MLEKA	Uzupełnij mleko. Nie zapomnij wyczyścić pojemnika.
Selection locked Empty gr. container/ WYBÓR NIEMOŻLIWY USUŃ FUSY	Szuflada na fusy jest pełna. Opróżnij ją i wyczyść.
Selection locked Grinder L no beans/ WYBÓR NIEMOŻLIWY BRAK ZIAREN KAWY	Napełnij hopper i zatwierdź przyciskiem.
Service request/ ZGŁOSZENIE SERWISOWE	Poinformuj o komunikacie koordynatora Costa Express.
Select product Water flow error/ WYBIERZ PRODUKT BŁĄD DOPIŁYWU WODY	Zbyt niskie ciśnienie wody. Zanim zadzwonisz do Costa Express sprawdź, czy wszystkie kurki i zawory dopływu wody są w pozycji włączonej.
Selection locked Heating coffee water/ WYBÓR NIEMOŻLIWY PODGRZEWANIE WODY NA KAWĘ	Poczekaj, trwa podgrzewanie wody. Jeśli proces trwa zbyt długo, powiadom koordynatora Costa Express.
Selection locked Grounds cont. missing/ WYBÓR NIEMOŻLIWY BRAK SZUFLADY NA FUSY	Sprawdź, czy szuflada na fusy jest prawidłowo umieszczona w ekspresie.
Select Product Start Cleaning/ WYBIERZ PRODUKT ROZPOCZNIJ CZYSZCZENIE	Należy wyczyścić ekspres (patrz Rozdział 2).

# W RAZIE PROBLEMÓW

## Komunikaty problemów na ekranie dotykowym

Niekiedy na dole ekranu dotykowego ekspresu Costa™ mogą pojawić się symbole błędów. W tabelce na następnym stronie znajdziesz wyjaśnienia, co oznaczają i jak rozwiązać sygnalizowane przez nie problemy.

Ważne jest, by problemy rozwiązywać szybko, co umożliwi ciągłe korzystanie z ekspresu. Jeśli zapomnisz, co oznacza któryś z symboli, naciśnij ukryty przycisk (poniżej ikonki Globusa), by wyświetlić słowny komunikat o problemie.





Wygląd menu na ekranie dotykowym może różnić się od ilustracji. Costa Express aktualizuje i odświeża jego wygląd od czasu do czasu.



# OBJAŚNIENIA SYMBOLI NA EKRANIE DOTYKOWYM

SYMBOL	ZNACZENIE	CO ZROBIĆ
	Milk Clean Due/ OCZYŚĆ POJEMNIK NA MLEKO	Postępuj według instrukcji czyszczenia pojemnika na mleko.
	Grounds Tray Full/ SZUFLADA NA FUSY PEŁNA	Opróżnij szufladę na fusy.
	Out of Beans/ BRAK KAWY	Napełnij hopper.
	Out of Milk or Low Milk/ BRAK LUB MAŁO MLEKA	Uzupełnij mleko w pojemniku w lodówce.
	Telemetry Communications/ BŁĄD TELEMETRII	Zadzwoń do koordynatora Costa Express - można nadal korzystać z ekspresu, ale nasi pracownicy techniczni będą musieli zająć się tą usterką.
	Communication with coffee machine lost/ UTRACONO POŁĄCZENIE Z EKSPRESEM	Zadzwoń do koordynatora Costa Express.

# OBJAŚNIENIA SYMBOLI NA EKRAŃE DOTYKOWYM

SYMBOL	ZNACZENIE	CO ZROBIĆ
	Fridge Door Open/ LODÓWKA OTWARTA	Upewnij się, że drzwi lodówki są zamknięte.
	Out of Syrup/ BRAK SYROPU	Sprawdź poziom syropów w pojemnikach i uzupełnij puste opakowania.

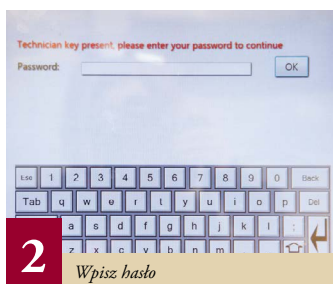
# ROZDZIAŁ 5

## ZBIERANIE DANYCH

- Zbieranie danych o sprzedaży
- Notowanie zużycia mleka
- Wyliczanie zapotrzebowania na mleko



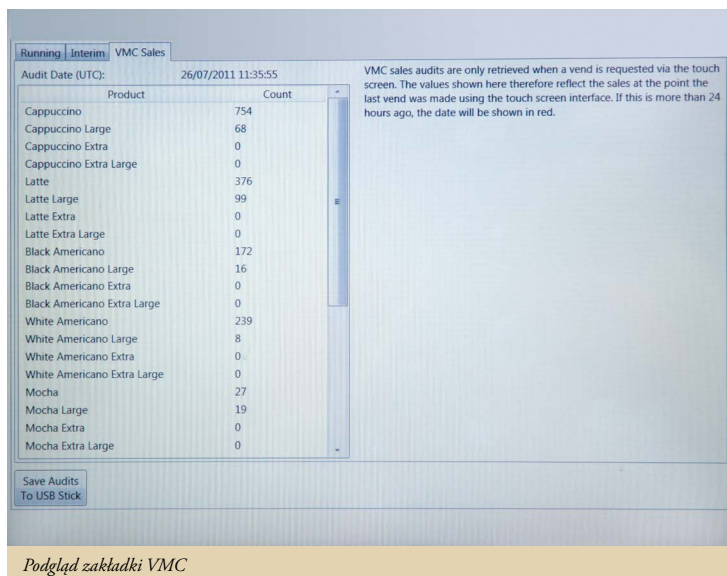
# ZBIERANIE DANYCH O SPRZEDAŻY



1. Podłącz kabel USB do portu USB z przodu komputera.
2. Wyświetli się polecenie wprowadzenia hasła:

**HASŁO: 1912 <<WCIŚNIJ OK>>**

3. Zakładka VMC Sales przedstawiająca sprzedaż wyświetlana jest na ekranie dotykowym. Jest to liczba skumulowana i nie może zostać zresetowana.
4. Gdy skończysz, wysuń pamięć USB.



# NOTOWANIE ZUŻYCIA MLEKA

Notowanie zużycia mleka to ważna część naszych procedur należytej staranności. Pozwala nam upewnić się, że mleko, którego używamy w każdym ekspresie, jest świeże przed upływem terminu ważności i nadaje się do spożycia przez ludzi.

Uzupełniając pojemnik na mleko w swoim ekspresie zapisz w Dzielnej Liście Kontroli wszystkie niezbędne informacje (wyszczególnione na wewnętrznej stronie obwoluty).

Ważne, aby:

- Każdy dzień zaczynać z oczyszczonym pojemnikiem na mleko.
- Zapisywać dzienne zużycie mleka w Dzielnej Liście Kontroli.
- Po zamknięciu wylać niez użyte mleko, jeśli Twój punkt sprzedaży jest zamykany nocą.
- Umyć pojemnik na mleko używając gorącej wody z płynem do zmywania albo odpowiedniego środka dezynfekującego. Dokładnie wysuszyć pojemnik przed ponownym użyciem.
- Wylać mleko i umyć pojemniki rano podczas codziennego czyszczenia pojemników, jeśli Twój punkt sprzedaży działa całą dobę.
- Dzienna Lista Kontroli zawsze musi być przechowywana we właściwym miejscu ekspresu Costa™.

## Plan naprawczy:

W Costa Express wspieramy naszych partnerów w ciągłym doskonaleniu operacyjnym i utrzymaniu najwyższych standardów marki.

Dzienna Lista Kontroli jest integralną częścią procedur. Regionalny koordynator marki będzie przeprowadzał audyt lokalu, aby zapewnić wymagany poziom jakości. Szczegółowe omówienie informacji zwrotnej oraz zaakceptowanie dalszych kroków jest bardzo ważnym elementem planu naprawczego.

Twoje wsparcie w utrzymaniu standardów jakości jest kluczowe!

# WYLICZANIE ZAPOTRZEBOWANIA NA MLEKO

Odpowiednie zapasy mleka 3,2% zatwierdzonego przez Costa Coffee Polska S.A. dla ekspresu COMPACT 2 to ważny element sprawnego działania Twojego punktu sprzedaży. Za pomocą poniższej tabeli możesz wyliczyć zapotrzebowanie na mleko, odczytując wartość w litrach, niezbędną do wykonania przewidywalnej dziennej liczby napojów.

Nie zapomnij wziąć pod uwagę czasu dostarczenia zamówionego mleka, być może konieczne będzie jednorazowe zamówienie mleka na 3-4 dni.

Przewidywana dzienna liczba napojów	Dzienne zużycie mleka (w litrach)
10	3
20	6
30	8
40	11
50	13
60	16
70	19
75	20
80	21
90	24
100	26
113	30
120	32
140	37
150	39
160	42





# ROZDZIAŁ 6

## ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO

- S.T.O.P.
- Ogólne zasady dobrej praktyki
- Charakterystyki zagrożeń w pracy z ekspresem
- Przechowywanie produktów Costa
- Procedura przyjęcia towaru

**O WSZYSTKICH BŁĘDACH  
CZY UWAGACH JAK NAJSZYBCIEJ  
ZAWIADOM COSTA EXPRESS**



# ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO

## S.T.O.P.

Podczas czyszczenia i uzupełniania ekspresu należy zwracać uwagę na pewne czynniki ryzyka. Podczas wykonywania swoich obowiązków zawsze pamiętaj o zasadzie S.T.O.P. Dzięki temu przyczynisz się do zapewnienia bezpieczeństwa sobie, współpracownikom oraz klientom.

## S.T.O.P.

### **S = Safety = Bezpieczeństwo**

Zaplanuj pod kątem bezpieczeństwa wykonanie każdego zadania związanego z ekspresem.

### **T = Think = Pomyśl**

Jaką ocenę ryzyka należy przeprowadzić, aby wykonać zadanie w bezpieczny sposób?

### **O = Observe = Obserwuj**

Spójrz na zadanie oraz miejsce, w którym masz je wykonać.

### **P = Proceed = Działaj**

Gdy upewnisz się, że wszystkie zabezpieczenia działają poprawnie, wykonaj zadanie.



**PEŁNA INFORMACJA DOTYCZĄCA ZASAD KONTROLI SUBSTANCJI  
NIEBEZPIECZNYCH DLA ZDROWIA  
ZNAJDUJE SIĘ W FOLDERZE INFORMACYJNYM EKSPRESU.**

# ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO

## OGÓLNE ZASADY DOBREJ PRAKTYKI

- Jeśli na polecenie Costa™ masz wyłączyć lub włączyć ekspres, upewnij się, że robisz to suchymi rękami.
- Zawsze dbaj o higienę osobistą.
- Nigdy nie zostawiaj ekspresu bez nadzoru podczas czyszczenia lub uzupełniania składników.
- Nie przechowuj produktów spożywczych w ekspresie.
- Pamiętaj, by zawsze korzystać z pokryw hoppera i pojemnika na mleko.
- Sprawdzaj daty przydatności do spożycia wszystkich produktów Costa: mleka, kawy w ziarnach, syropów, cukrów i innych.
- Przed przystąpieniem do uzupełniania składników lub czyszczenia dowolnej części ekspresu umyj i zdezynfekuj ręce.



**O WSZYSTKICH BŁĘDACH  
CZY UWAGACH JAK NAJSZYBCIEJ  
ZAWIADOM COSTA EXPRESS**

# PRZECHOWYWANIE PRODUKTÓW COSTA

- Przy odbieraniu zamówienia upewnij się, że wykonano wszystkie punkty procedury przyjęcia towaru wyliczone na następnej stronie.
- Starannie rozmieść wszystkie produkty Costa w wybranym miejscu magazynu. Produkty należy przechowywać w chłodnym i suchym miejscu.
- Upewnij się, że pudełka nie stoją na podłodze i że ciężkie pojemniki (np. czekolada) znajdują się w łatwo dostępnych miejscach.
- Przechowuj wszystkie produkty w oryginalnych pudełkach - ułatwi Ci to utrzymanie porządku i znalezienie numerów identyfikacyjnych produktów, jeśli zajdzie taka potrzeba.
- Upewnij się, że żadne towary nie są przechowywane wewnątrz ekspresu Costa™.

# PROCEDURA PRZYJĘCIA TOWARU

Na wszystkich członkach ekipy spoczywa odpowiedzialność za to, by produkty Costa transportowano i przechowywano w idealnych warunkach.

Pomaga to utrzymać jakość marki i świadczy o stosowaniu się do Ustawy o bezpieczeństwie żywności i żywienia z 2006 r. wraz z poprawkami.

- Wszystkie produkty spożywcze, jak kawa w ziarnach czy czekolada, muszą mieć datę przydatności do spożycia na każdym opakowaniu jednostkowym. Wszystkie daty przydatności do spożycia muszą być aktualne w chwili przyjęcia towaru. Wszystkie produkty spożywcze niewymagające chłodzenia (tj. wszystkie produkty oprócz mleka) muszą mieć datę przydatności do spożycia oddaloną o co najmniej 2 miesiące.
- Dostarczone towary można przyjąć wyłącznie pod warunkiem, że żadne opakowanie nie zostało uszkodzone.
- Należy odmówić przyjęcia towaru, którego opakowanie jest uszkodzone. Wszystkie reklamacje/zwroty powinny zostać odnotowane na dokumencie dostawy.
- Dostarczone pudełka można przyjąć wyłącznie pod warunkiem, że są całkowicie suche i czyste. Wszystkie etykiety i informacje o produktach muszą być w pełni czytelne (jak na przykładowym zdjęciu poniżej).



*Przykład etykiety produktu*

# ROZDZIAŁ 7

## KOMUNIKACJA

- Nawiązywanie kontaktu i pomaganie klientom
- Pomaganie klientom niepełnosprawnym i o ograniczonej sprawności ruchowej
- Jak zawiadomić klientów, że czyścisz ekspres?
- Przyjmowanie skarg klientów
- Zgłoszenia do koordynatora Costa Express





# KOMUNIKACJA

## NAWIĄZYWANIE KONTAKTU I POMAGANIE KLIENTOM

### **Działaj proaktywnie!**

Jeśli widzisz, że klienci wyglądają na zdezorientowanych, nie bój się zapytać, czy możesz im pomóc. Większość z nich zapewne z radością przyjmie Twoją pomoc.

Wyjaśnij im ideę Costa Express. Powiedz, że nasze kawy to świeżo parzone espresso i specjalnie dobrane prawdziwe mleko - mogą tego nie wiedzieć!

Nie obsługuj za nich ekspresu, ale poprowadź ich przez proces wyboru i przygotowania napoju - następnym razem będą mieć pewność, że potrafią skorzystać z ekspresu Costa™.

# KOMUNIKACJA

## POMAGANIE KLIENTOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

Costa Express to marka wielokulturowa i niedyskryminująca.

Nasze ekspresy muszą jednak spełniać rygorystyczne wymagania dotyczące zdrowia i bezpieczeństwa, aby w bezpieczny i higieniczny sposób przygotowywać gorące napoje. Jednym z tych wymogów jest zastosowanie takiej konstrukcji ekspresu, która utrudni dostęp dzieciom.

Niestety, oznacza to, że osoby na wózkach inwalidzkich mogą mieć kłopot z korzystaniem z ekspresu. Zaproponuj im pomoc w wyborze i przygotowaniu kawy, aby mogły cieszyć się zakupionym produktem Costa Express.

- Działaj proaktywnie! Jeśli zauważysz osobę na wózku, która chciałaby kupić produkt Costa Express, uprzejmie zapytaj, czy możesz jej pomóc.
- Zapytaj klienta, na jaki napój ma ochotę. Jeśli nie ma pewności, to omów pokrótce produkty Costa Express. Możesz także polecić swój ulubiony napój.
- Gdy napój będzie gotowy, zapytaj, czy podać cukier, serwetkę, pokrywkę itp.
- Użyj podwójnego kubka na napój, aby klient się nie oparzył.
- Podejdź z klientem do kasy i przyjmij płatność.

# KOMUNIKACJA

## JAK ZAWIADOMIĆ KLIENTÓW, ŻE CZYŚCISZ EKSPRES?

Czyszczenie jest niezbędne, by samoobsługowy ekspres Costa™ mógł przyrządzać naszym klientom kawę najlepszej jakości!

Podczas każdego z programów czyszczenia - pojemnika na mleko, miejsca przygotowania napojów oraz czyszczenia ogólnego - ekspres przez pewien czas nie będzie funkcjonował.

Wobec tego...

- Działaj proaktywnie! Jeśli zauważysz, że podczas czyszczenia ktoś chciałby kupić kawę, wyjaśnij sytuację.
- Zawiadom klientów, jak długo potrwa czyszczenie i kiedy będą mogli dokonać zakupu.
- Wyjaśnij, dlaczego ekspres czyszczony jest tak często i dlaczego wymagamy tak wysokich standardów czystości.
- Przepraszaj klientów za kłopot związany z niezbędnym czyszczeniem.
- W miarę możliwości zaplanuj czyszczenie na okres najmniejszego ruchu.

# KOMUNIKACJA

## PRZYJMOWANIE SKARG KLIENTÓW

Chcielibyśmy znać opinie naszych klientów na temat jakości napojów, cen, opakowań oraz czystości.

- Wysłuchaj klienta uprzejmie i ze zrozumieniem.
- Nim przystąpisz do omawiania uwag klienta, zanotuj kilka informacji:
  - imię i nazwisko klienta,
  - jaki produkt zamówił,
  - gdzie zostało złożone zamówienie (nazwa Twojego punktu sprzedaży),
  - szczegóły skargi.
- Nigdy nie kłóć się z klientem, nawet jeśli nie do końca się z nim zgadzasz.
- Zaproponuj klientowi zwrot pieniędzy albo wymianę produktu. Odnotuj napój w dzienniku strat, jeśli takowy prowadzisz.
- Daj klientowi numer do Costa Express 22 332 79 74. Wyjaśnij, że może tam porozmawiać bezpośrednio z zespołem Costa Express. Zapewnij klienta, że zanotowane informacje przekażesz do centrali.
- Po wyjściu klienta zadzwoń do koordynatora Costa Express - przekaż zanotowane informacje o zażaleniu. Zostaną one natychmiast przesłane osobie z zespołu Costa Express, która zajmie się problemem.

# KOMUNIKACJA

## ZGŁOSZENIA DO KOORDYNATORA COSTA EXPRESS

Z koordynatorem Costa Express najłatwiej skontaktować się przez telefon. Pamiętaj, że nasi pracownicy są do dyspozycji przez większość dnia, ale jeśli zadzwonisz po godzinach, włączy się poczta głosowa.

Prosimy: zostaw wiadomość z nazwiskiem, numerem kontaktowym i krótkim opisem problemu - jak najszybciej oddzwonimy i zajmiemy się Twoim zgłoszeniem.

- Przed pozostawieniem zgłoszenia:
  - upewnij się, że znasz numer ekspresu,
  - upewnij się, że potrafisz wyjaśnić przez telefon, na czym polega problem,
  - jeśli na wyświetlaczu LCD lub ekranie dotykowym wyświetla się komunikat, zanotuj go.
- Zadzwoń do koordynatora Costa Express, którego numer znajduje się wewnątrz urządzenia.
- Podaj numer ekspresu i wyjaśnij, na czym polega problem.
- Pracownicy Costa Express pomogą Ci telefonicznie w rozwiązaniu problemu.
- Im więcej im powiesz, tym skuteczniej będą mogli pomóc - na przykład poproszą Cię o własnoręczne przeprowadzenie drobnych działań naprawczych, by ponownie uruchomić ekspres.

**POTRZEBUJESZ NAS?  
ZADZWOŃ!**

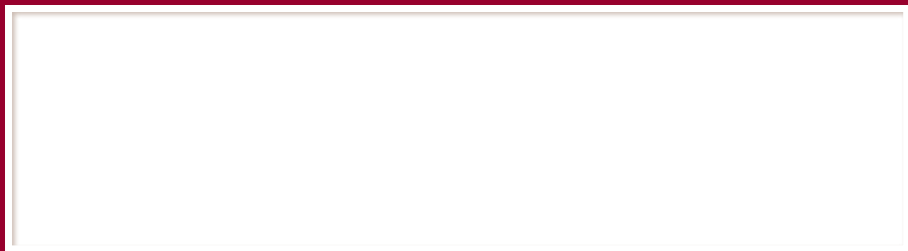
# BRAND EXCELLENCE ADVISOR COSTA EXPRESS

- Chcesz złożyć zamówienie?
- A może masz zgłoszenie serwisowe?
- Chcesz przekazać pytania klientów?
- Potrzebujesz pomocy Brand Excellence Advisor/Opiekuna Marki?
- Wystąpiły trudności przy szkoleniu?
- Ekspres wymaga przeglądu?
- Zmieniasz układ lokalu i trzeba przenieść ekspres?
- Masz zapytania od mediów - nie udzielaj samodzielnie odpowiedzi, tylko skonsultuj się z Brand Excellence Advisor.
- Masz jakiegokolwiek inne pytania dotyczące Costa Express - skontaktuj się z Brand Excellence Advisor.

**ZADZWOŃ POD NUMER  
KOORDYNATORA COSTA EXPRESS  
UMIESZCZONY NA NAKLEJCE  
WEWNĄTRZ EKSPRESU**

**POTRZEBUJESZ NAS?  
JESTEŚMY TUŻ OBOK!**

**BRAND  
EXCELLENCE  
ADVISOR -**



Concession Type: Costa Compact 2  
Machine Type: Schaerer Coffee Art+  
Manual Version Number: HG652 P1e