

STAGEVERSLAG

21-01-2016

Kraats, Rory van der

537360 Klas 3COB | Petra van Marlen

Ondertekening

Anne van der Veen
Praktijkbegeleider
Moyee Coffee
Valeriusstraat 151
1075 ET AMSTERDAM
Handtekening:

Rory van der Kraats
Stagiair
Moyee Coffee
Valeriusstraat 151
1075 ET AMSTERDAM
Handtekening:

Ondertekening	2
1.0 Doelstellingreflectie volgens STARTT-methode	5
Doelstelling 1:	5
SMART-doelstelling:	5
STARTT.....	5
Doelstelling 2:	8
SMART-doelstelling:	8
STARTT.....	8
Doelstelling 3:	9
SMART-doelstelling:	9
STARTT.....	9
Doelstelling 4:	11
SMART-doelstelling	11
STARTT.....	11
Newsbrief mail: 1 december 2015	16
360-Feedback.....	19
Sjoerd Koopman.....	19
Bart Drion	21
Vincent Rikken	23
Reflectie:.....	25
Tussentijdse evaluatie	26
Overall-evaluatie.....	28
Bijlage 1: het Leerwerkplan	30
Voorwoord.....	30
Contactgegevens	31
Interne analyse.....	32
De organisatie	32
7s model Mckinsey.....	32
Externe analyse	35
Doelgroep	35
Concurrentie	36
Bocca	36
Boot Koffie.....	36
SWOT Moyee Coffee	36
SMART-doelstellingen	37
Doelstelling 1:	37
SMART-doelstelling:	37
Doelstelling 2:	37
SMART-doelstelling:	37
Doelstelling 3:	37
SMART-doelstelling:	37
Doelstelling 4:	38
SMART-doelstelling	38

Gemaakte afspraken	39
Plan van aanpak	40
Bijlage 2: het logboek	42
Bijlage 3: plan voor community opbouw	47
Plan voorstel van de baristatraining for the community	47
Waarom barista training?.....	47
Oorsprong van koffie (presentatie).....	47
Espresso's en cappuccino's zetten	48
Filterkoffie	48
Community pro's:.....	49
Nieuwsbrief mail: 1 december 2015	50
Benodigheden Baristacursus:	52
Offerte materialen aanschaffen:.....	53
Mijn advies:	53
Waarom heb ik dit nodig?	54

1.0 Doelstellingreflectie volgens STARTT-methode

Doelstelling 1:

De student kan optreden als representatieve vertegenwoordiger van de stage-organisatie en de student kan contacten onderhouden met de stakeholders van de stage-organisatie;

SMART-doelstelling:

Vanaf 18 augustus tot en met 10 januari 2016 zal ik meedraaien bij Moyee Coffee als een volwaardig personeelslid van de Communicatieafdeling. Hiervoor geeft Moyee mij acht weken de tijd om volledig te integreren in het bedrijf. Dit is te controleren door middel van het volledig zelfstandig functioneren in het bedrijf.

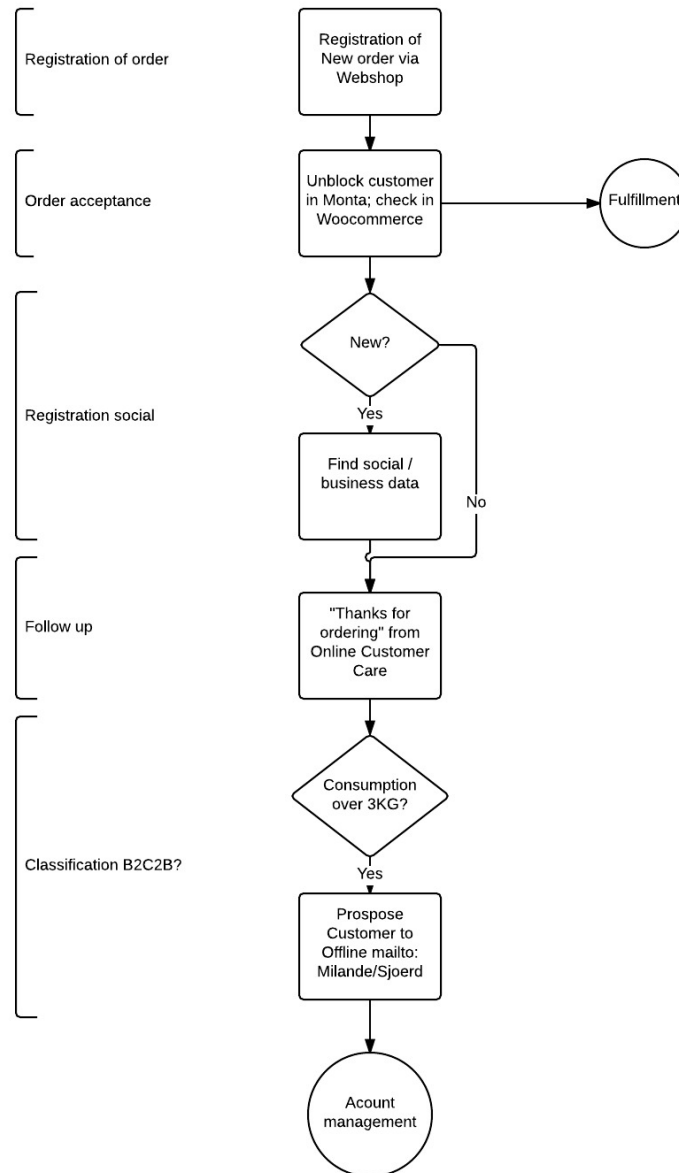
STARRT

Tijdens de hele stageperiode, heb ik mijn best gedaan om een volwaardig lid te zijn van het stagebedrijf. Iedereen in het bedrijf had ik dagelijks mee te maken, dus het is essentieel dat ik na een bepaalde tijd inwerken als een fulltime medewerker ga gedragen en aangesproken kan worden. Het zal plaatsvinden gedurende mijn hele stageperiode bij Moyee Coffee.

Mijn taak was om de B2C over te nemen tot aan de nieuwe webshop online was. Daarnaast droeg ik bij aan de externe uitingen van Moyee op de website, sociale media en 1-op-1 contact. Daarnaast de dagelijkse e-mails beantwoorden van vragen over bijvoorbeeld de producten en het bedrijf zelf. Daar valt ook het wijzigen, pauzeren en stopzetten van abonnementen. Cursussen, workshops en trainingen geven op locatie over koffie en Moyee Coffee zelf, waren ook mijn werkzaamheden. Mijn rol was om de eerste helft van de stage et eerste aanspreekpunt te zijn van onze klanten en daarnaast de communicatie expert te zijn voor externe uitingen waar ik zelf content maak en een aanspreekpunt kan zijn om advies te geven over uitingen van collega's die iets naar hun klanten willen sturen. Van mij werd er verwacht dat ik deze werkzaamheden professioneel oppakte en dat ik mijn zal gedragen als een volwaardige collega. Mijn doel was om mijzelf neet te zetten als een communicatie expert en adviseur om zo duidelijk te maken dat een communicatieafdeling niet overbodig is voor een startend bedrijf die in een stevige groei zit.

Ik heb tijdens deze periode mijn best gedaan om eigenlijk onmisbaar voor het bedrijf te worden. Ik heb al mijn werkzaamheden opgepakt alsof dit echt mijn werk was en daarom wilde ik laten zien niet alleen voor mijn stagebedrijf, maar ook voor mijzelf om te bewijzen dat ik het kan en dat ik constant beter word. Ik heb het aangepakt met behulp van de app Asana. Ik heb daar al mijn werkzaamheden ingezet en voor dingen die dagelijks binnenkomen, heb ik een terugkerende taak van gemaakt. Als ik het onderdeel gedaan heb, kon ik het afstrepen en zal de taak de volgende dag terugkeren. Tevens heb ik samen met mijn praktijkbegeleider een flowchart gemaakt voor de handelingen die gedaan moeten worden als er e-mails (tickets) binnenkomen:

Order follow up



Figuur 1.0: Flow Chart

Deze chart heeft als doel het stroomlijnen van werkzaamheden en het verdelen van de werkdruk. Tevens is dit de richtlijn dat de boodschap bij de goede afdeling komt. Er komt een nieuwe order binnen, dan wordt er gekeken of de order klopt. Vervolgens wordt er gekeken of het een nieuwe klant is. Als het zo is, dan wordt er gekeken of het een nieuwe klant is of een bekende. Bij een nieuwe klant komt er een extra handeling bij. Er wordt op internet gezocht wat die persoon doet, wat de interesses zijn en of de desbetreffende

persoon een Twitteraccount heeft. Vervolgens wordt dit in een bestand vastgelegd. Op de Twitter van de (nieuwe) klant, wordt er een tweet gestuurd met “dankjewel voor het bestellen en je support”. Bij een besteding van over de 3kg per maand en het is een klein bedrijf, speelt de B2C de klant door naar de B2B afdeling met de vraag of zij de klant willen benaderen of zij op factuur willen betalen en bezorging via het bezorgbedrijf van de B2B afdeling: DPD. Dan gaat het over op de surrogaat communicatieafdeling van de B2B genaamd accountmanagement. Door deze flow chart te maken, is het nu veel duidelijker op welk moment een klant naar de andere afdeling doorgespeeld moet worden. Voor mijn tijd werd het sporadisch zonder enige onderbouwing doorgespeeld naar een andere afdeling, met als gevolg dat het een stuk onoverzichtelijker werd. In een paar gevallen waren er een paar account kwijtgeraakt. Door samen met de B2B en mijn praktijkbegeleider te werken om regels vast te stellen, is dit probleem volledig opgelost. Dit moest in mijn ogen gedaan worden, want anders zullen er meer klanten zoekraken. Ik heb gehandeld volgens het BOB-model. BOB staat voor Beeldvorming, Oordeelsvorming en Besluitvorming. Dit werd tijdens het project in jaar 2 van het derde blok behandeld en uitgevoerd.

Beeldvorming

Op dit onderdeel wordt er gekeken wat de belangen zijn van alle partijen. Dan wordt er gekeken of er een partij is die de discussie openbreekt

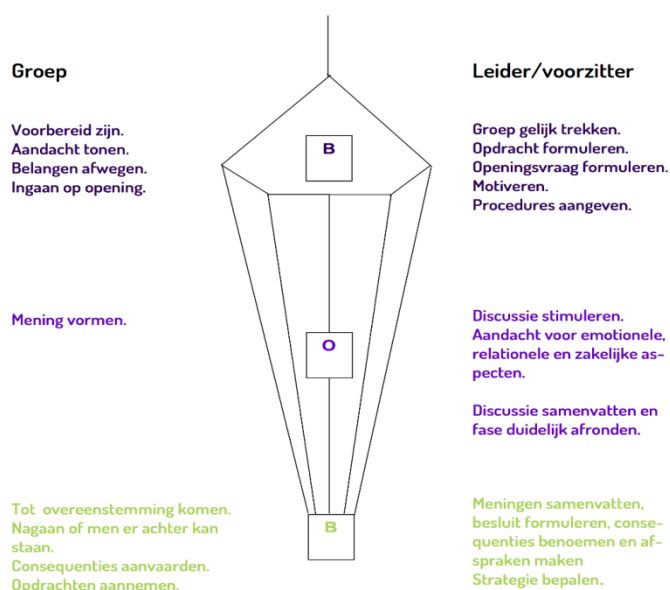
Oordeelsvorming

Bij dit onderdeel wordt er hevig gediscussieerd en meningen gevormd. De wensen en belangen van de partijen komen nu naar boven en er wordt gekeken naar een oplossing of een compromis. Dit is de aanleiding naar de besluitvorming.

Besluitvorming

Hier worden knopen doorgehakt en compromissen gesloten. Er wordt ook nog even nagevraagd of iedereen deze oplossing goedkeurt. Sommige partijen hebben er in sommige gevallen minder baat bij het besluit. De andere partijen die er wel baat bij hebben, worden de consequenties nog duidelijk gemaakt.

HET BOB-MODEL



Figuur 1.1: het BOB-model

(Padmos, 2014)

Mijn inbreng was dat er regels bedacht moeten worden wanneer een klant doorspeeld werd en vanaf hoeveel kilo koffie per maand het een B2B klant kan worden. Dit was gebaseerd op dat over de vier kilo per maand, het goedkoper is voor ons om het te laten bezorgen door B2B dan vanuit onze distributiecentrum in Roosendaal.

Het gevolg van deze regels en flow chart, is dat het nu duidelijk is wanneer er een klant doorspeeld kan worden naar de B2B. Zo hebben wij geen verwarring meer en het belangrijkste dat er geen klanten meer vergeten worden. De sfeer werd een stuk fijner tussen de afdelingen en geen verwarring wat kan leiden tot frustratie. Door als een nieuw lid van Moyee te zijn, kon ik vanaf het begin laten zien dat ik mee kon denken aan de beste oplossingen.

Deze situatie kan zich als het goed is niet meer voordoen. Het probleem kent nu allerlei regels en hierdoor is de kans van het terugkomen van het probleem vrijwel de wereld uitgeholpen. Feitelijk wil ik niets aan deze chart veranderen, tenzij de nieuwe website online is en er andere regels aangenomen moeten worden. Dan is het alleen een kwestie om de regels aan te passen. De flow zelf zal geen verandering hoeven te doorstaan. Bij mijn volgende bedrijf, zal dit ook zeer handig zijn om op te stellen. Het zijn eigenlijk simpele regels en een beeldwerk waarop er altijd teruggevallen kan worden. Door samen regels te bepalen en vast te leggen, is er een hoop onduidelijkheid uit de lucht. De volgende keer zal ik deze methode gelijk weer aanpassen.

Doelstelling 2:

De student kan voor het communicatie-cyclus project/activiteit een reële en SMART geformuleerde inschatting maken van tijd, middelen en mensen die nodig zijn om een project uit te voeren

SMART-doelstelling:

Vanaf 18 augustus tot en met 10 januari 2016 gaan mijn praktijkbegeleider en ik per week een planning maken met behulp van het tasklistprogramma Asana. Hierop kunnen mijn stagebegeleider en ik verschillende werkzaamheden invoeren en kan er bijgehouden worden hoe ver ik ben met een specifieke taak die ik moet uitvoeren. Hiermee kunnen wij de vooruitgang in kaart brengen van mij en houd ik voldoende het overzicht.

Vanaf 1 oktober tot en met 15 november houd ik mij bezig met het opzetten van een communityplan om zo een community op te bouwen van Moyee. Uiteindelijk zal dit gebruikt worden om een club van Moyee-liefhebbers te maken met als gevolg dat wij een club hebben om altijd op terug te vallen. Het eindresultaat zal ik presenteren aan mijn stagebegeleider en de directeur.

STARTT

De situatie was als volgt: Moyee heeft geen community om op terug te vallen. Alle besluiten worden gemaakt zonder het direct aan de klanten te vragen. Dit gebeurt in vrijwel elk bedrijf, maar het is een beetje in strijd met het citaat: "Moyee is personal". Niet altijd is dit van toepassing, maar wij hebben ook helemaal geen platform naast Facebook waar de community met Moyee in discussie kan raken of de community met elkaar. Daarom werd aan mij gevraagd om een eerste stap te zetten voor het bouwen van deze community. Vooral de mensen van de B2B en B2c zijn hierbij betrokken, maar de directie ook. De opdracht kreeg ik van Guido van Staveren van Dijk.

Mijn taak was het om een plan op te stellen voor de eerste communitymanagement. Mijn idee was het om gratis baristatrainingen te geven, zodat hun kennis wordt opgehaald en dat

ze ook met eigen ogen zien wat onze werkomgeving is. Mijn rol hierin was het bedenken, voorstellen en uitvoeren. Mijn doel was om en begin te maken en dat mijn opvolger het kon verder pakken en uitbreiden.

Het plan heb ik in de bijlagen toegevoegd. Deze heb ik beschreven en ik heb het voorgesteld aan de eindverantwoordelijken. Dit was volledig mijn taak en ik was vrij in alles te bedenken.

Het eindresultaat is dat er nu een plan is die deels op het moment in werking is. Ik heb helaas wat vertraging opgelopen omdat de website nu is omgezet naar de nieuwe webshop en dat had een hogere prioriteit. Qua sfeer is er niet veel veranderd, alleen dat ik helaas niet in staat ben om het uit te voeren omdat ik op Erasmus ga aankomend semester. Mijn opvolger mocht ik zelf uitkiezen en dat proces is nog in volle gang. Ik heb geleerd om alles goed te onderbouwen en te overwegen waarom ik iets doe. Ik heb tevens ondervonden dat ik dit werk enorm leuk vind om te doen. Ik ben veel in contact geweest met klanten en geïnteresseerden waarvan ik veel heb geleerd. Ik ben nog wel op tijd om een pilot cursus te doen.

Deze situatie zal zich nog eens voordoen. Of het bij Moyee is, of bij een ander bedrijf, maakt niet uit. Ik heb een nieuw pluspunt gevonden voor mijzelf en dat is het bouwen van een community en het houden van die. Het laatste deel is nog in uitvoering. In het tweede semester zal ik achter de schermen nog hulp aanbieden en af en toe langskomen om het in grote lijnen te begeleiden. Ik neem dit mee als een punt die ik heel graag wil uitbreiden en verder mee wil werken. Er komt namelijk ook een stuk adviseren erbij in het tweede gedeelte van de uitvoering. Als ik dus achter de schermen nog een beetje actief blijf.

Doelstelling 3:

De student kan via 360-graden feedback reflecteren op zijn leerdoelen en op basis daarvan zijn professioneel handelen aantoonbaar verbeteren.

SMART-doelstelling:

Vanaf 18 augustus tot en met 13 september 2015 zal ik mij bezighouden met de voorbereidingen en uitvoering van het evenement: 'Happinez Festival'. Hierbij zal ik mij bezighouden met het organiseren van onze stands en workshops op het festival. Voor onze stand moeten er medewerkers geregeld worden en logistiek moet er alles aanwezig zijn (zoals koffie, espressomachines, flyers enzovoorts). De workshop moet tevens inhoud krijgen en deze zal ik ook gaan uitvoeren op het festival. Voor de voorbereidingen krijg ik een volle werkdag in de week voor. Het eindresultaat zal besproken worden op de eerste maandag na het festival op kantoor. Hierbij zal tevens mijn functioneren tijdens deze dagen beoordeeld worden door mijn praktijkbegeleider en werkgever.

STARTT

In het eerste gedeelte van de stage, moest ik meehelpen met het opzetten van een evenement. Dit was tijdens het Happinez festival te Voordorp. Wij waren partners van het Happinez festival en daarmee verzorgde wij de koffie op het festival en enige workshops. Sjors Boelaars was mijn praktijkbegeleider toen en dit viel onder zijn verantwoordelijkheid. Wij hebben samen aan dit project gewerkt.

Het was de bedoeling dat ik koffiezetters en al de logistiek zou managen en uiteindelijk ook uitvoeren. Daarnaast was ik ook verantwoordelijk over de workshops. Mijn doel was dit zo goed mogelijk te bedenken en uit te voeren en mijzelf bewijzen als een goede kracht die

kennis had van alles en communicatief en procesmatig te werk ging. Ik moest per direct een plan opzetten, omdat het project al in volle gang is.

Ik heb ervoor gezorgd dat alle machines, personeel, koffie, materialen enzovoorts op tijd op de goede bestemming waren. Plus dat alle communicatieve uitingen via mij liepen. Denk hierbij aan het maken van flyers, content voor de sociale media, winacties en communicatiedragers op het terrein zelf. Ik hoefde ze alleen te bewerken of goedkeuren en het afdrucken hiervan werd door het festival zelf gedaan. Daarnaast moest ik ook de workshop bedenken en uitvoeren. De eerste dag werd het samen met Bart Drion en Boelaars gedaan en de andere twee dagen heb ik de workshop alleen gedaan.

Op het festival zelf hebben wij alles gedaan wat ervan tevoren vastgesteld is. Wij hebben het ook aangepakt zoals besproken. Ik werd vanaf dag 1 het eerste aanspreekpunt voor al het personeel en de mensen van Happinez. Ik moest mij meer focussen op het leidinggeven en minder op het koffie zetten zelf. Ook het voorbereiden van de workshop vergde veel tijd en het geven van de workshop moest in 20 minuten.

Ik heb ondervonden dat het veel te weinig tijd was om een workshop te geven in die tijd. Daarnaast kreeg ik veel te veel verantwoordelijkheid voor een stagiair die net is begonnen. Het voelde alsof het makkelijk was om mij de leiding te geven zodat de rest minder op het festivalterrein aanwezig te zijn. Mijn voorbereiding voor het festival zelf, naast de workshops, was veel te weinig. Er vond een overdracht plaats van ongeveer tien minuten voor nog twee dagen festival. Ik was onvoorbereid en ik wist net iets te weinig over het bedrijf om een goede workshop te geven. Dit betreft het gedeelte met presentatie. Ik had in principe alleen het deel van de koffieworkshop op mij maar het presenteren kwam er ook nog eens bij. Ik vond dit niet zozeer erg, maar ik had het gevoel dat ik zomaar in het diepe werd gegooid. In plaats van het genieten van het festival en het regelen voor waar ik gevraagd voor was, kwam er op een gegeven moment veel te veel werk op mij neer en werd het een soort van overleven.

Als resultaat is het alsnog een geslaagd festival, maar niet zoals ik gepland had. Ik heb vooral geleerd dat een goede voorbereiding het halve werk is, maar dat improviseren er ook nog eens bij komt. Voor de voorbereiding van mijn delen had ik genoeg tijd, maar door het spontaan bijkomen van meer werkzaamheden had ik de druk niet voorzien. Al met al heb ik mijn best gedaan en waar ik voor het festival verantwoordelijk voor was, heb ik met succes uitgevoerd en afgerond. Mijn beoordelaren waren achteraf zeer tevreden hoe ik het heb opgepakt.

Mijn doelstelling is behaald, maar door het improviseren werd het voor mij redelijk onduidelijk. Ik heb geleerd om vooraf alles te vragen en mezelf voorbereiden op een plan B, zodat ik zonder problemen iets kan oppakken en uitvoeren. Dit was niet te voorkomen, omdat ik op de dag zelf hoorde dat de rest de aankomende twee dagen opeens niet aanwezig zullen zijn. Ik ben trots op mijn improvisatievaardigheden. De organisatie van het festival zelf heeft er niks van gemerkt, terwijl ik na dit weekend volledig was gesloopt. Dit zou nog eens kunnen voorkomen, maar dat zou ik zo veel mogelijk kunnen inperken nadat ik dit heb ervaren. Ik zou mijzelf dus eventueel beter kunnen indekken door verder te kijken dan alleen mijn werk. Ik zal dus ik grote lijnen kunnen achterhalen wat mijn collega's gaan doen in de tussentijd. Voor de volgende keer ga ik meer research doen om dit soort situaties niet meer te laten voorkomen. Ik zal dus meer kijken naar mijn collega's om het een en ander te snappen zodat ik invallen. Voor de rest moet ik eigenlijk ook eerder nee zeggen en bij mijn werkzaamheden blijven. Er is niks mis met toegeven dat het veel te veel werk is.

Doelstelling 4:

De student kan tekstuele/visuele boodschappen aan verschillende doelgroepen en in verschillende middelen uitwerken

SMART-doelstelling

Vanaf 19 oktober 2015 tot en met 10 januari 2016 ga ik actief beginnen van het schrijven van content voor Moyee Coffee. Na een periode het bedrijf goed te leren kennen, ben ik in staat om dat content te creëren voor Moyee. Dit zal ik doen door wekelijks artikelen schrijven en aankomen met voorstellen van aangepaste teksten op de website. Dit zal te zien zijn op de website en de sociale media.

STARTT

Er was geen constante stroom van content op onze kanalen, terwijl het zeer belangrijk is om het verhaal van Moyee te vertellen aan de volgers. Mijn praktijkbegeleider, de directeur en de adviseur van Moyee waren erbij betrokken. Het ging over het FairChain principe en wat Moyee allemaal doet in de tussentijd. De aanleiding was dat er te weinig dingen werden verteld over Moyee.

Mijn taak was om teksten te schrijven voor de website en de nieuwsbrief. Ik moest deze teksten bedenken, schrijven, bewerken en vertalen naar het Engels of Nederlands. Mijn plan was om het te schrijven, na te laten kijken en aan te passen. Het publiceren werd door Van Staveren van Dijk gedaan.

Ik heb daadwerkelijk teksten gemaakt, echter niet elke week. Ik heb wel meegeholpen aan de meeste grote campagnes in deze tijd. Ik heb het aangepakt als beschreven.

Black Sint campagne:

Moyees 100% Zwarte Sint Koffie is terug met een wraak op de feestdagen



100% BLACK SINT

Microwaved Cassis with a smooth caramel finish

Het radicale koffiemark Moyee gaf vorig jaar op een creatieve manier een oplossing voor de zwartepietendiscussie – vergeet Zwarte Piet, de tijd is rijp voor een Zwarte

Sint! Een jaar later is de discussie nog altijd actueel. Dit is een ... reden voor Moyee om de 100% Zwarte Sint te herintroduceren. Dit keer met een Small Batch reeks.

“Het idee om een parodie te verzinnen op de zwartepietendiscussie kwam niet van ons, maar van onze Ethiopische partners”, zegt Guido van Staveren van Dijk, eigenaar van Moyee. “Zij vroegen: “Is het niet makkelijker voor iedereen als Sinterklaas zwart werd gemaakt?” Wij keken elkaar aan en tegelijkertijd zeiden wij, “Ja!”

De 100% Zwarte Sint van Moyee was vorig jaar in een week uitverkocht dankzij de onverwachte twist in het populaire Sinterklaasjournaal, een speciaal nieuwsprogramma voor kinderen dat berichten maakt over de bezigheden van Sinterklaas en zijn Zwarte Pieten tot aan pakjesavond.

Van Staveren van Dijk: “De grote plottwist in het Sinterklaasjournaal vorig jaar was... een zwarte Sinterklaas! Toeval? Misschien, maar natuurlijk denken wij stiekem dat zij geïnspireerd zijn door onze 100% Zwarte Sint koffie. Wederom weer bewijs dat koffie de wereld kan veranderen.”

Dit jaar heeft de meesterbrander van Moyee een ludieke specialty single-estate koffie gebrand die te beschrijven is als: “Microwave Cassis with a smooth caramel finish”. Moyee riep hun 100% Zwarte Sint uit als: ‘de onofficiële koffie van 5 december waar de voorkeur uit gaat van Spongebob Pieten, Multi-Cultiapieten en Zwarte Pieten. Met 100% Zwarte Sint als leider van de feestdagengekte. Iedereen blij!’ Zoals alle koffie van Moyee, zijn de koffiebonen 100% biologisch, 100% traceerbaar en 100% eerlijk.

100% Black Sint is roasted in small batches and available up until December 5th.
Order online at moyeecoffee.com. Oh, and happy-happy Black Sinterklaas!

*100% Zwarte Sint is gebrand in kleine hoeveelheden en verkrijgbaar tot 5 december. **Bestel het online op moyeecoffee.com. Ohja, en een gelukkig Zwart Sinterklaasfeest!***

For meer persinformatie, neem contact op met ons!

++++

Over 100% Zwarte Sint

100% Zwarte Sint is gemaakt van een single-estate Arabica bonen uit de provincie Kaffa in Ethiopië. De ongewassen bonen zijn van hoge kwaliteit en zijn met de hand geplukt. De koffie geeft een smaakexplosie van tropisch fruit af met hint van cassis en een soepele karamel afdronk. 100% Zwarte Sint is onderdeel van de Moyee

Small Batch reeks. Dit is een speeltuin voor koffieliefhebbers en een micro-lab met een kleine brander waar de branders van Moyee kunnen ontdekken, dromen en durven.

Over Moyee

Moyee is een specialty koffie- een FairChain bedrijf. FairChain is een definitie die Moyee omschrijft als een eerlijkere en oprechte manier om zaken te doen. Het is een nieuwe vorm van ondernemerschap die werkgelegenheid creëert in derdewereldlanden on plaats van die landen te laten afhangen van ontwikkelingshulp. Lokaal de koffie te branden is de drijfveer achter de FairChain koffie van Moyee. Moyee is een 50/50 ondernemingsavontuur aangegaan met lokale Ethiopische ondernemers – “een echte productie-consumptie relatie”. Omdat Moyee twee keer zoveel betaalt voor de kwaliteit van koffiebonen, heeft ze toegang tot de beste koffiebonen van het land. Vandaar Moyees tagline: radically good coffee. Radicaal goede barista-style koffie met een radicale sociale impact.

Blog artikel:

Our friends in Ethiopia received some support. His name is Probat and he will reinforce our comrades at the brewery. He was born in 1969 and he comes from Poland. After a long journey he finally arrives in Ethiopia. Our team welcomed him with open arms. There he stood, in a container where even the king is save for a nuclear attack. Everyone couldn't wait to get him out. There was one small problem, though. An enormous plate of steel sealed the door shut. After a time spend on opening the door with an axe (apparently bolt cutters aren't manly enough) the doors finally are open. Our Polish pal could reveal himself:



PRETTY NEAT, HUH?!!!

This beast can roast up to 500 kg's in one go. Normally it took a year to roast the amount of coffee that this new (and yet so old) Probat could do in a week! It was quite a challenge to get the roaster into the building. They took a whopping 6 hours to install the Red Baron. But the result is absolutely astonishing!



However, the first reaction of Agegnehu, our senior roaster, when he looked upon the Probat was: 'It's not so big.' They're not quite easily impressed at our roasting facility... But of course we are all quite impressed about the Red Rocket in Addis Ababa! The roasting capacity has gone up with many kg's and therefore we can enjoy even more radically good coffee at home, at the office and anywhere you want! Stay tuned for more news from the frontline of the coffee revolution!

Fun facts:

- De Probat komt uit 1969. Dat maakt het de op 2 na oudste lid van de Moyee ET family.
- Het ding weegt 2,5 ton. Degelijk spul. En hij moest zo'n 10 meter opzij en 1 meter omhoog worden verplaatst...
- Onze lead engineer dacht dat hij een nieuwe Probat in elkaar mocht knutselen. Hij ging bijna huilen toen hij zag dat 'ie niet zo nieuw meer was.

Fun facts:

- The Probat dates from 1969. That makes him the second oldest member of the Moyee Ethiopia family.
- This big boy weighs 2.5 tons. Serious stuff! He needed to move about 10 metres aside and one metre upwards...
- Our lead engineer thought that he would install a NEW Probat. He was close to crying when he saw that the Blood Red Comrade wasn't that new.

Newsbrief mail: 1 december 2015

De 100% Sint is back in Town!

Wij hebben een oplossing voor de zwartepietendiscussie – vergeet Zwarte Piet, de tijd is rijp voor een Black Sint! Een jaar later is de discussie nog altijd hot and happening. Vandaar dat Moyee hun 100% Black Sint koffie herintroduceren met een Small Batch series van maar 80 exclusieve pakjes.

100% Black Sint is gemaakt van een single-estate Arabica bonen uit de provincie Kaffa in Ethiopië. De ongewassen bonen zijn van hoge kwaliteit en zijn met de hand geplukt. De koffie geeft een smaakexplosie van tropisch fruit af met hints van cassis en een soepele karamel afdrank. 100% Zwarte Sint is onderdeel van de Moyee Small Batch reeks. De Small Batch Series is een speeltuin voor koffieliefhebbers waar zij kunnen ontdekken, dromen en durven.

100% Black Sint is gebrand in kleine hoeveelheden en verkrijgbaar tot 5 december.

Bestel het online op [moyeecoffee.com](http://www.moyeecoffee.com). Ohja, en een gelukkig Black Sinterklaasfeest!

Link: <http://www.moyeecoffee.com/product/blackpetes/>

Moccamaster + Moyee Coffee = moddervette deal!

Wat gaat er nou boven een echte bak filterkoffie? Juist, helemaal niets! Een goede mok van het zwarte goud om de ochtend mee te beginnen is natuurlijk helemaal het einde (nou, eigenlijk het begin maar laten wij niet in detail treden).

De Moccamaster komt niet alleen, maar met twee zakkies Moyee Coffee in de smaken 100% Limu en Double Down. Niet eenmalig, maar drie maanden lang! Benieuwd hoe je jouw eigen bakkie *pleuâh* thuis kan maken met de Moccamaster? Klik dan hiero!

link naar de page

Tip: maak er geen Haags bakkie van, schenk die mok maar vol!

Moyee's Making Radically Coffee 101 Crash Course



Het moment is aangebroken! Speciaal voor de **fans van Moyee** geven wij **baristatrainingen** zodat je altijd en overal het perfecte bakkie kan zetten.

De trainingen gaan er zo uit zien:

Eerst een stukje theorie. Waar komt koffie vandaan? Hoe wordt koffie verbouwd en gebrand? Hoe is koffie in Nederland gekomen? Veel vragen, toch? Geen nood, in een korte tijd krijg je antwoord op al deze vragen!

Genoeg theorie! Tijd om koffie te zetten!

De espressomachine is al warm en wordt nog warmer als awesome mensen koffie op haar gaan zetten. Bij dit onderdeel krijg je alle ins en outs van het zetten van een **goede espresso**. Nu wij toch bij de machine staan, is het ook wel vet om te leren hoe je melk schuimt en **latte art** kan maken, toch? Doen wij dat er ook nog eens bij!

Na al het espressogeweld is het tijd voor het laatste maar zeker niet het minste onderdeel: **filterkoffiezetten!** Een van de spannendste en primitieve manier van koffiezetten. Het leuke hieraan is dat je thuis ook lekker aan de slag kan gaan. Stap voor stap nemen wij je mee hoe je de beste bak voor jezelf kan zetten. In dit onderdeel maken wij van jou een ware filterkoffieheld!

Vet toch? Op een toffe manier leren hoe je het beste bakkie troost voor jezelf en anderen kan zetten.

Heb je interesse? Meld je dan aan bij onze Coffee Nerd Rory en deze bebaarde barista zal je verder informeren wanneer deze crash course van start zal gaan. Stuur een mailtje naar:

rory@moyeecoffee.com

Ik reflecteer met een zeer positief gevoel over mijzelf. De tone of voice van Moyee is precies wat ik graag zelf doe en lees. Ik kon in principe schrijven zoals ik altijd schrijf of hoe ik zelf wil schrijven. Ik heb geleerd dat iedereen een andere kijk heeft om andere teksten. Nooit kan iedereen zijn wensen volledig toegepast worden vanwege dat iedereen een eigen kijk heeft op de tekst. Eigenlijk moet de tekst maar door een paar mensen nagekeken worden want anders wordt het onoverzichtelijk. Ik ben wel zeer snel geworden in het schrijven van de teksten en uiteindelijk hoefde er maar kleine dingen worden aangepast. Voor de volgende keer zal ik nog eerder beginnen aan teksten, waardoor ik zelf nog de tijd heb om het beter na te kijken en eventueel herschrijven. Aan de andere kant, was het fijn geweest als ik meer tijd had om dingen te schrijven.

360-Feedback

In dit hoofdstuk staan mijn 360-feedbackformulieren in. Deze zijn ingevuld door drie verschillende mensen.

Sjoerd Koopman



Formulier 360° feedback Stage
Stage Communicatie
3^e leerjaar collegejaar 2014-2015
(te gebruiken bij tussentijdse evaluatie)
 Domein Communicatie, Media & Muziek

Beoordeling door minimaal 3 personen op/rond de stageplek
 (bijv. collega's, klanten, opdrachtgevers)

Gegevens student en feedbackgever

Stagiair: Rory van der Kraats

Studentnummer: 537360
 Naam bedrijf / organisatie: Moyee
 Coffee

Naam feedbackgever: **SJOERD KOOPMAN (PARTNER)**

Rol feedbackgever t.o.v. stagiair: **COLLEGA**

Het is in het belang van de stagiair dat hij/zij feedback krijgt vanuit verschillende invalshoeken. Zo krijgt de stagiair inzicht in:

- zijn/haar zelfbeeld in vergelijking met het beeld dat anderen van hem/haar hebben
- zijn/haar sterke en zwakke punten
- wat er van hem/haar verwacht wordt en wat hij/zij kan verbeteren.

Wilt u daarom de onderstaande vragen beantwoorden door aan te kruisen wat van toepassing is? Het is prettig als u toelichting geeft als de stagiair hierom vraagt.

		Goed 8,0-10,0	Ruim voldoende 7,0-8,0	Voldoen de 6,0-7,0	Matig 5,5-6,0	Onvoldoen de <5,5
A. Professionele werkhouding						
A1	Toont initiatief		x			
A2	Is flexibel	✓				
A3	Is enthousiast	x				
A4	Toont inzet		x			
A5	Neemt verantwoordelijkheid		x			
A6	Is beslissingsvaardig		x			
A7	Is leergierig		x			
A8	Beschikt over doorzettingsvermogen		x			
A9	Werkt samen	x				
A10	Verwerkt feedback			x		

B. Leerdoelen opleiding						
<i>De student heeft laten zien dat hij/zij</i>						
B1	eigen werk kan plannen en organiseren		x			
B2	doelen SMART kan formuleren			✓		

B3	een project/activiteit systematisch kan doorlopen en gemaakte keuzes kan verantwoorden (Communicatie-cyclus)	X				
B4	tekstuele en visuele middelen kan uitwerken voor verschillende doelgroepen en in verschillende middelen		X			
B5	kan optreden als representatieve vertegenwoordiger van de organisatie	X				
B6	contacten kan onderhouden met de stakeholders van de organisatie		X			
B7	kan handelen naar de geldende waarden en normen van de stage-organisatie			X		

C. Leerdoelen en ambities student						
C1	De koffiewereld en de wereld van communicatie met elkaar combineren.		X			
C2	Beter inplannen van werk			X		
C3	Mijzelf meer ontwikkelen in het zelfstandig opereren op communicatiegebied.			X		

D. Naar startend beroepsbeoefenaar

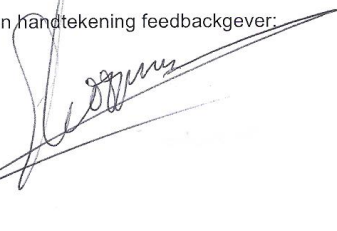
D1 Sterke punten student:

D2 Verbeterpunten student:

E. Opmerkingen:

Datum: 20/10/15
 Plaats: AMSTERDAM

Naam en handtekening feedbackgever:





Formulier 360° feedback Stage
Stage Communicatie
3° leerjaar collegejaar 2014-2015
(te gebruiken bij tusedagse evaluatie)
 Domein Communicatie, Media & Muziek

Beoordeling door minimaal 3 personen op/rond de stageplek
 (bijv. collega's, klanten, opdrachtgevers)

Gegevens student en feedbackgever

Stagiair: Rory van der Kraats

Studentnummer: 537360
 Naam bedrijf / organisatie: Moyee
 Coffee

Naam feedbackgever: *B Drion*
 Rol feedbackgever t.o.v. stagiair: *tutor*

Het is in het belang van de stagiair dat hij/zij feedback krijgt vanuit verschillende invalshoeken. Zo krijgt de stagiair inzicht in:

- zijn/haar zelfbeeld in vergelijking met het beeld dat anderen van hem/haar hebben
- zijn/haar sterke en zwakke punten
- wat er van hem/haar verwacht wordt en wat hij/zij kan verbeteren.

Wilt u daarom de onderstaande vragen beantwoorden door aan te kruisen wat van toepassing is? Het is prettig als u toelichting geeft als de stagiair hierom vraagt.

		Goed 8,0-10,0	Ruim voldoende 7,0-8,0	Voldoen de 6,0-7,0	Matig 5,5-6,0	Onvoldoen de <5,5
A. Professionele werkhouding						
A1	Toont initiatief	<input checked="" type="checkbox"/>				
A2	Is flexibel	<input checked="" type="checkbox"/>				
A3	Is enthousiast		<input checked="" type="checkbox"/>			
A4	Toont inzet		<input checked="" type="checkbox"/>			
A5	Neemt verantwoordelijkheid	<input checked="" type="checkbox"/>				
A6	Is beslissingsvaardig	<input checked="" type="checkbox"/>				
A7	Is leergierig		<input checked="" type="checkbox"/>			
A8	Beschikt over doorzettingsvermogen		<input checked="" type="checkbox"/>			
A9	Werkt samen	<input checked="" type="checkbox"/>				
A10	Verwerkt feedback	<input checked="" type="checkbox"/>				

B. Leerdoelen opleiding						
<i>De student heeft laten zien dat hij/zij</i>						
B1	eigen werk kan plannen en organiseren	<input checked="" type="checkbox"/>				
B2	doelen SMART kan formuleren		<input checked="" type="checkbox"/>			

B3	een project/activiteit systematisch kan doorlopen en gemaakte keuzes kan verantwoorden (Communicatie-cyclus)		A			
B4	tekstuele en visuele middelen kan uitwerken voor verschillende doelgroepen en in verschillende middelen		A			
B5	kan optreden als representatieve vertegenwoordiger van de organisatie	A				
B6	contacten kan onderhouden met de stakeholders van de organisatie		A			
B7	kan handelen naar de geldende waarden en normen van de stage-organisatie	A				

C. Leerdoelen en ambities student						
C1	De koffiewereld en de wereld van communicatie met elkaar combineren.	X				
C2	Beter inplannen van werk		X			
C3	Mijzelf meer ontwikkelen in het zelfstandig opereren op communicatiegebied.		X			

D. Naar startend beroepsbeoefenaar

- D1 Sterke punten student: - ambassadenschap v.h. bedrijf.
- initiatief, zelfstandig werken
- D2 Verbeterpunten student:
- tijdmanagement

E. Opmerkingen:

Datum: 20 okt
Plaats: Mookerijk aka Amsterdam

Naam en handtekening feedbackgever:



Formulier 360° feedback Stage
Stage Communicatie
3° leerjaar collegejaar 2014-2015
(te gebruiken bij tussentijdse evaluatie)
 Domein Communicatie, Media & Muziek

Beoordeling door minimaal 3 personen op/rond de stageplek
 (bijv. collega's, klanten, opdrachtgevers)

Gegevens student en feedbackgever

Stagiair: Rory van der Kraats

Studentnummer: 537360
 Naam bedrijf / organisatie: Moyee
 Coffee

Naam feedbackgever: *Rikken, V*
Chef

Rol feedbackgever t.o.v. stagiair:

Het is in het belang van de stagiair dat hij/zij feedback krijgt vanuit verschillende invalshoeken. Zo krijgt de stagiair inzicht in:

- zijn/haar zelfbeeld in vergelijking met het beeld dat anderen van hem/haar hebben
- zijn/haar sterke en zwakke punten
- wat er van hem/haar verwacht wordt en wat hij/zij kan verbeteren.

Wilt u daarom de onderstaande vragen beantwoorden door aan te kruisen wat van toepassing is? Het is prettig als u toelichting geeft als de stagiair hierom vraagt.

		Goed 8,0-10,0	Ruim voldoende 7,0-8,0	Voldoende de 6,0-7,0	Matig 5,5-6,0	Onvoldoende de <5,5
A. Professionele werkhouding				✓		
A1	Toont initiatief		✓			
A2	Is flexibel	✓				
A3	Is enthousiast		✓			
A4	Toont inzet		✓			
A5	Neemt verantwoordelijkheid			✓		
A6	Is beslissingsvaardig		✓			
A7	Is leergierig		✓			
A8	Beschikt over doorzettingsvermogen		✓			
A9	Werkt samen		✓			
A10	Verwerkt feedback			✓		

B. Leerdoelen opleiding						
<i>De student heeft laten zien dat hij/zij</i>						
B1	eigen werk kan plannen en organiseren		✓			
B2	doelen SMART kan formuleren	✓				

B3	een project/activiteit systematisch kan doorlopen en gemaakte keuzes kan verantwoorden (Communicatie-cyclus)		✓			
B4	tekstuele en visuele middelen kan uitwerken voor verschillende doelgroepen en in verschillende middelen			✓		
B5	kan optreden als representatieve vertegenwoordiger van de organisatie	✓				
B6	contacten kan onderhouden met de stakeholders van de organisatie		✓			
B7	kan handelen naar de geldende waarden en normen van de stage-organisatie		✓			

C. Leerdoelen en ambities student						
C1	De koffiewereld en de wereld van communicatie met elkaar combineren.		✓			
C2	Beter inplannen van werk			✓		
C3	Mijzelf meer ontwikkelen in het zelfstandig opereren op communicatiegebied.			✓		

D. Naar startend beroepsbeoefenaar

D1 Sterke punten student:

Propr. plezant

D2 Verbeterpunten student:

"out-of-the-box" initiatief
Content Creation

E. Opmerkingen:

Datum: 20-10 2015
Plaats: A'dam

Naam en handtekening feedbackgever:



Reflectie:

In het eerste oogopslag, mag ik zeker tevreden zijn met mijn tussentijdse beoordeling. Ik zie dat ik vooral op enthousiasme en flexibiliteit heel veel punten mee scoor. Voor de rest is alles tot nu al een ruim voldoende. Ik merk aan mezelf dat er inderdaad nog wat verbeterpuntjes zijn, maar ik weet zeker dat dit in de aankomende 10 weken het volledig wordt rechtgetrokken. Mijn sterkste kanten zijn dus flexibiliteit, enthousiasme, inzet, verantwoordelijkheid, leergierig, doorzetter, een samenwerker, feedback kan ik goed verwerken, de communicatiecyclus doorlopen en representatief zijn voor het bedrijf. Op de goede punten, wil ik wel beter in worden, maar de urgentie ligt nog steeds bij het plannen van mijn werk. Dat is nog steeds een verbeterpunt.

Zoals in mij LWP vermeld is:

Vanaf 18 augustus tot en met 10 januari 2016 gaan mijn praktijkbegeleider en ik per week een planning maken met behulp van het tasklistprogramma Asana. Hierop kunnen mijn stagebegeleider en ik verschillende werkzaamheden invoeren en kan er bijgehouden worden hoe ver ik ben met een specifieke taak die ik moet uitvoeren. Hiermee kunnen wij de vooruitgang in kaart brengen van mij en houd ik voldoende het overzicht.

Vanaf 1 oktober tot en met 15 november houd ik mij bezig met het opzetten van een customer journey mapping om zo een beter beeld te krijgen van het gedrag van de klant. Uiteindelijk zal dit gebruikt worden om het koopgedrag van de klant op papier te zetten. Dit zal ik op papier kunnen rijgen om de klanten hiernaar te vragen, onderzoek te doen en uit te werken. Het eindresultaat zal ik laten zien aan mijn stagebegeleider en de directeur.

Dit is nog in volle gang en er is zelfs nog een item bijgekomen om het plannen van werkzaamheden beter te maken. Naast de customer journey mapping, ga ik ook een community plan bedenken, schrijven en uitvoeren. Dat plan zou ik ook op 10 januari presenteren.

Elke week van mijn stage, ga ik tussentijdse deadlines opstellen en daardoor kan ik het werk wat ik heb beter plannen. Het enige is wel dat ik minder tijd heb voor dingen die er tussendoor snel gedaan moeten worden en mijn dag wordt er wel minder algemeen van. De flexibiliteit, een van mijn sterkste punten, moet hier vooral niet onder lijden. Dat is juist een punt waar ik veel voor mijn collega's mee kan betekenen.

Tussentijdse evaluatie

Het waren een paar roerige weken. De eerste weken waren extreem zwaar, maar wel heel erg leerzaam en leuk! Ik heb dus geleerd dat er aan het einde van het festivalseizoen juist het drukste seizoen is voor Moyee Coffee. Hierop werden mijn communicatieskills optimaal benut en was ik niet alleen maar bezig met achter een computer te zitten en e-mails te beantwoorden.

In de weken na het festivalseizoen, kwamen er steeds meer dagelijkse werkzaamheden bij. Hierdoor kreeg ik langzamerhand meer het gevoel dat ik in werd gezet als een goedkope werkkraacht. Het was de bedoeling dat ik maximaal maar een maand moest helpen op de B2C afdeling, omdat de nieuwe website over werd gezet. Handelingen die normaal gesproken automatisch afgehandeld moesten worden, gingen nu handmatig. Dat zorgde voor heel veel extra en onnodig werk. Het bewerken van iemand zijn abonnement, het beantwoorden van simpele vragen over de producten, de orders omzetten naar de goede codes in het distributieprogramma en het tweeten van mensen die een order hebben geplaatst bij ons, waren mijn dagelijkse werkzaamheden.

Op dit moment ging mijn praktijkbegeleider ook voor zes weken naar Ethiopië en werden er nog meer werkzaamheden van de Customer Care mijn kant op geschoven. In het begin was dit zeer goed vol te houden. Er was nog tijd om leuke dingen te doen op het communicatiegebied, zoals het opzetten van interviews van de meest loyale klanten waar ik naar toe ging om te kijken hoe zij hun koffie zetten en hun connectie met Moyee te vragen, maar dit moest al gauw aan de kant gezet worden omdat de vraag naar hulp en aandacht op de B2C afdeling zeer groot was. Nu kreeg ik het gevoel dat ik er helemaal alleen voor stond en dat de druk van een hele afdeling alleen maar op mij rustte. Aan de andere kant was ik te trots om hulp te vragen, want ik geef nooit op en ik stop pas wanneer het af is. Ik heb in deze periode enorm veel overwerk gedaan, waardoor ik soms 's avonds of in sommige gevallen in het weekend nog dingen moest oppakken. Iedereen die op kantoor zat, merkte dat ik het heel zwaar had, maar alsnog te trots was om het te melden. Ik zat in een sleur die ik ook altijd op school had. Het plannen van werkzaamheden, het hoofdbestanddeel van mijn ontwikkeling, ging over het algemeen erg goed. Alleen kwam er van alle kanten overal werk vandaan en hield ik geen overzicht en kon ik in de afgesproken uren nooit het werk afmaken. Op een gegeven moment kon ik het gewoon niet meer aan en heb ik mijn trots opzij gezet en het aangegeven bij mijn collega's en de baas van Moyee. Er werd gelijk actie ondernomen. Ik ging elke week met mijn praktijkbegeleider via Skype mijn werkzaamheden bespreken en ik moest aangeven wat ik wel kon redden en niet. Ik had al gauw door dat het eigenlijk geen nut had. In Ethiopië is de verbinding met internet zeer slecht, waardoor ik geen werk uit handen kan geven. Hiermee bedoel ik het beantwoorden van e-mails en het veranderen van de abonnementen. Alles van de werkzaamheden bleef dus bij mij. Met dit als gevolg dat ik dus geen dagen of middagen vrij kon nemen voor verschillende dingen. Denk hierbij aan het opzetten van communicatieplannen en dag waar ik aan school kon werken. Ik heb dit duidelijk aangegeven aan mijn praktijkbegeleider dat ik niet zomaar een werknemer ben en dat er een groot verschil was tussen communiceren en het vak Communicatie. Uiteindelijk drong nu ook de ernst door van mijn issue.

Nu gingen wij samen op zoek naar een passende oplossing. Het grootste probleem was dat ik uiteindelijk in principe niet zo veel deed op gebied van communicatie. Mijn doelen werden aangepast en waar ik werk uit handen kon geven, wat niet echt heel veel met communicatie te maken had, dat dat werd doorgeschoven aan mensen die er tijd voor

hadden. Dit was de beste compromis op dat moment. Ik begreep dat er op dit moment het heel druk was en dat mensen zich echt aan het inzetten waren om veel last van mijn schouders af te halen. Als er een schuld aan iemand toegeëigend kon worden, was dat naar de makers van de nieuwe webshop. Voordat wij wisten dat de deadline van het overzetten naar de nieuwe site werd verschoven, had ik al afspraken gemaakt met een andere afdeling dat ik tijdens hun afwezigheid de taken op mij pakte zoals trainingen, advies geven en zakenrelaties warm te houden naast de werkzaamheden zoals artikelen, persberichten en dergelijken te maken.

Tijdens de twee weken dat ik deze werkzaamheden allemaal had, bloeide ik op en kreeg ik enorm veel energie. Het was de perfecte combinatie tussen on- en offlinewerk. Dit is hoe ik later mijn werk als communicatie expert zag. Het adviseren, waar ik al jaren een voorliefde voor had, kwam nu zeer goed naar voren. Op dat vlak was ik aan het floreren. Naast het trainen van het personeel, kon ik ook gelijk nog tips geven aan de bedrijfsleiders om de kwaliteit of de workflow te verbeteren. De vier bedrijven die ik op dat moment had om te trainen, wilden graag een momentje van mij hebben om even te praten om processen te verbeteren. Er zat wel een duistere kant aan. Dat waren natuurlijk de dagelijkse werkzaamheden, waar ik geen assistentie bij kon krijgen. Maar de werkzaamheden die ik erbij had, maakte alles een stuk beter.

Nu brak er een tijd aan, waar de deadline constant werd verschoven, tot frustratie aan toe bij zowel mij, als mijn collega's. uiteindelijk werd er een datum gezegd: 7 november. Tot die tijd kwam er steeds meer ruimte vrij om bezig te zijn met dingen waar het bedrijf nog meer behoefte aan had. Het voornaamste probleem wat ik tegen kwam was het opzetten van een community. De tweede helft van mijn stage staat in het teken van een community opbouwen.

Mijn doelstelling 2 wel een beetje worden aangepast in de tussentijd. Het was de bedoeling dat er een customer journey mapping gemaakt ging worden, maar daar had ik in de tussentijd zeker geen tijd voor had. Deze zal veranderd worden in het maken van een basis voor het krijgen van een community.

Doelstelling 1 heb ik sowieso ondertussen behaald. Dit kan ik makkelijk zeggen, omdat zelfs bij afwezigheid van mijn praktijkbegeleider van zes weken en het grote deel van het personeel in Ethiopië zit.

Doelstelling 3 heb ik behaald. Iedereen die met het Happinez Festival te maken had, vond dat ik het enorm goed had opgepakt en dat ik na slechts enkele dagen bij Moyee gewerkt te hebben een hele workshop kon doen over wat Moyee allemaal doet voor de wereld.

Doelstelling vier kan pas vanaf december goed onder handen genomen worden. Dus hierbij wordt de datum verschoven naar 1 december tot en met 15 januari.

Overall-evaluatie

Ik zal beginnen dat dit het beste half jaar was die ik in een bedrijf mocht meemaken. Ik kreeg de volledige vrijheid, ik kreeg van alles te doen en ik kon laten zien dat ik een meerwaarde was voor Moyee. Ik kijk terug op een geweldige tijd en ik ben lang niet van Moyee af en zij niet van mij.

Over het algemeen heb ik het dus erg naar mijn zin gehad de afgelopen stageperiode. Ik heb van alles gedaan. Van artikelen schrijven tot koffie verpakken en van klantenverzorging tot aan workshops geven. Het was zeer divers maar allemaal met een doel om de communicatie te verbeteren. Ik genoot het meeste om content te maken en de vorm van teksten schrijven, afbeeldingen ontwerpen en foto's te maken. Daarnaast is het contact met klanten beginnen en onderhouden een zeer plezierige bezigheid waar ieder een goed gevoel aan overhoudt. Het geven van workshops en trainingen op locatie en in ons eigen gebouw is zeer leuk om te houden. Daardoor worden ook mijn andere talenten benut en daar ben ik ook zeker beter in geworden. Zoals ik al zei, ben ik nog niet van Moyee af en andersom ook niet. Ik zal dan niet meer fulltime daar aanwezig zijn maar ik blijf actief achter de schermen. Ik heb dus een indruk achtergelaten dat zij eigenlijk niet meer zonder mij kunnen, terwijl het een goed functionerend team is waar ik gelukkig een deel van uit kon maken en nog steeds uit maak. Ik heb ook nog nooit zo hard gewerkt in een tijdsplan van een half jaar. Vaak moest ik meer uren per week aan iets werken om het af te krijgen, maar het was het meer dan waard. Het begin verliep wat stroef, maar dankzij andere werkzaamheden, heb ik niet snel in een sleur gezeten. Ik zat niet dagenlang aan een computer te werken, maar ik was vaak op stap of bezig met mensen. Al mijn competenties heb ik kunnen halen. Sommige hadden wat aanpassing nodig, maar dat was over het algemeen geen probleem. Veel van de competenties heb ik zoals afgesproken af kunnen ronden.

Echter, waren er genoeg punten die veel beter konden zijn. Zoals de afspraken voor de stage. Ik werd aangenomen om uitsluitend content te maken, maar ik heb meer dan drie maanden bijna geen tijd gehad om content voor de site te maken. Wij hadden besproken dat ik minimaal een maand op de B2C-afdeling zou gaan lopen om daar onder andere de tone of voice te leren en ervaring opdoen om zo beter de teksten te maken voor Moyee. Helaas werden dit bijna vijf maanden, waardoor ik de hele afdeling moest opvangen. Dit viel zeer zwaar. Vooral toen mijn praktijkbegeleider voor zes weken naar Ethiopië moest. Toen was er niet altijd begeleiding beschikbaar, omdat het internet in Ethiopië niet stabiel was en vaak uitgevallen was. Daarnaast kreeg ik redelijk wat klussen die niet heel uitdagend waren. Eerder dat het hele kleine dingen waren waar je geen kennis van het vak communicatie voor nodig had. Aan de ene kant weet ik dat dat soort klussen erbij horen, maar aan de andere kant was het wel heel makkelijk om het naar mij toe te schuiven. Denk hierbij aan het telefonisch ondervragen van mensen die aan een actie hebben meegedaan. Dit werk is zeer tijdrovend en ik heb het al vaak gezegd dat het rendement hieruit veel minder is dan dat de opdrachtgevers denken. Al met al heb ik het wel gewoon uitgevoerd, terwijl ik daar eigenlijk geen tijd voor had en niet onder mijn werkzaamheden viel. Het was ook totaal geen werk waar ik plezier uit haal. Daarnaast is er niks met sommige informatie gedaan. Zonde van de tijd en geld die eraan is toegewijd. Ook heb ik vernomen dat er een hevige onderbezetting was. Op een gegeven moment was ik alleen de B2C afdeling en kon ik zowat niks meer doen aan de overige werkzaamheden. Daarnaast was ik ook verplicht om de eventuele taken die

ik ernaast had, in het weekend te doen of in mijn vrije tijd. Hierover meer in de tussentijdse evaluatie.

Ik heb van de stageperiode geleerd om toe te geven als iets echt niet lukt, dat kan aangeven en dat het helemaal geen beschamende situatie is. Wij zijn allemaal mens en dat kan af en toe gebeuren. Het is niet vaak tot dat punt gekomen omdat ik nog steeds als sterkste punt heb dat ik pas stop wanneer het af is. Tevens is dat mijn zwakste punt. Ik heb geleerd dat ik ook mijn rust moet pakken, maar dat heb ik niet vaak genoeg gedaan. Het leren van dingen loslaten, moet nog verder ontwikkeld worden. Het plannen van het werk is zeker wel vooruitgegaan. Het is nog niet optimaal, maar veel beter dan wat het voorheen was. Ik heb geleerd dat het fijn is om ergens een moment te hebben op een dag om even iets anders te doen dan wat elke dag gedaan moest worden. Denk hierbij aan het bedenken van een suggestie om het werk nog efficiënter te doen of regels op te zetten, zodat alles hetzelfde eruitziet zodat het nog professioneler voorkomt. Natuurlijk heb ik ook vaak gekozen om mijn passie voor koffie nog meer uit te breiden en te ontwikkelen.

Waar Moyee nog van kan leren is alles nog professioneler aan te pakken. Het komt voor een buitenstaander iets te amateuristisch over. Denk hierbij dat nog niet alles geperfectioneerd is en het is van de content vooral te zien wie het bericht heeft gemaakt, terwijl dat niet de bedoeling is voor een organisatie. Voor de rest is het de beste organisatie om te werken. Er is heel veel ruimte voor verbetering en dat maakt het ook heel spannend om daar te werken. Aan de andere kant is Moyee ook lekker informeel en uniek. Ik ken geen ander bedrijf die zo tegen alle regels aanschopt dan wat zij doen. Ik zal nooit meer dit vergeten en het mooiste zal zijn om nooit meer weg te gaan voor mij.

Waar Inholland van kan leren is het beperken van terugkomdagen op school. Ik ergerde mij enorm aan de dag in de maand die ik moest reserveren voor school. Feitelijk was het doelloos om op school te zitten. Ik had constant het gevoel dat ik beter op stage kon blijven om daar mij nuttig te maken. Het was vooral irritant om op school te zitten, terwijl ik zo nodig was op stage. De lessen zelf hadden ook helemaal geen inhoud. Ik vond het alleen leuk om mijn klasgenoten weer eens te zien. Eens in de twee maanden zal meer dan voldoende zijn.

Dit was de leukste tijd tot nu toe voor mij. Ik werd enorm gewaardeerd voor mijn inzet en flexibiliteit en Moyee wil mij voor geen goud kwijt en ik haar niet. Ik heb veel geleerd, gefrustreerd, gelachen, gehuild en geleefd. Ik kan tevreden terugkijken naar deze tijd en het hoofdstuk is nog zeker niet afgelopen.

Bijlage 1: het Leerwerkplan

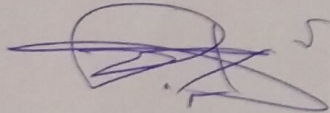
Voorwoord

Dit is het Leerwerkplan van Rory van der Kraats uit klas 3COB. In dit document wordt er uitgebreid beschreven in welk bedrijf ik stage loop, SMART-doelstellingen vastgelegd met de bijbehorende omschrijving, de afgemaakte afspraken tussen de stagebegeleider en mij, hoe mijn kennis en vaardigheden in deze stage nog meer ontwikkeld worden en een plan van aanpak met een tijdsindicatie wanneer ik het plan van aanpak zal voltooien.

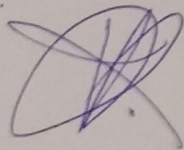
Contactgegevens

Contactgegevens

Moyee Coffee
Valeriusstraat 151
1075 ET AMSTERDAM
The Netherlands
Email: wakeup@moyeecoffee.com
Phone: +3120 737 22 95
Getekend: Bart Drion



Rory van der Kraats
Bezuidenhoutseweg 119c
2594 AD DEN HAAG
Email: 537360@student.inholland.nl
Phone: 06-19092143
Getekend:



Petra van Marlen
Inholland Den Haag
Theresiastraat 8
2593 AN DEN HAAG
Email: petra.vanmarlen@inholland.nl
Phone: 06-16679724



Interne analyse

De organisatie

In de stageperiode zal ik werkzaam zijn bij Moyee Coffee te Amsterdam. Moyee Coffee is het eerste Fair Chain koffiëbedrijf ter wereld. Fair Chain is goed te vergelijken met Fair Trade. Bij Fair Trade gaat er een bepaald percentage van de winst weer terug naar de boeren, plukkers, sorteerders et cetera. Bij Fair Chain gaat er vijftig procent van de winst die hier in het Westen wordt geboekt, weer terug naar de boeren, plukkers, sorteerders en branders. Door in het land van herkomst te branden, wordt er zo tevens meer werkgelegenheid gecreëerd in het land. Met Moyee willen wij laten zien dat je geen non-profitorganisatie hoeft jezelf hard te maken voor een betere wereld.

7s model McKinsey

De interne analyse wordt gedaan door middel van het 7s model van McKinsey

Structuur

Moyee is een koffiëbedrijf met het hoofdkantoor in Amsterdam. Guido van Staveren is de CEO van Moyee Nederland. Het bedrijf is gesplitst in drie delen onder de CEO: Operations, B2B en B2C

Operations is een afdeling die zorgt dat de distributie, financiën en logistiek in orde is. de B2B staat voor Business-to-Business en deze afdeling is verantwoordelijk voor alle handelingen tussen bedrijven die bij ons koffie afnemen. B2C staat voor Business-to-Client. De B2C zorgt voor alle afhandelingen tussen Moyee en de particuliere klanten.

Moyee is een tekstboekvoorbeeld van een Bottom-up organisatie. De toplagen luisteren altijd naar de mensen die werkzaam zijn onder de managers om zo het bedrijf ze vlekkeloos te runnen.

Strategie

Zoals eerder aangegeven, gaat vijftig procent van de winst weer terug naar de land van herkomst. Het uiteindelijke doel van Fair Chain is om ontwikkelingshulp zo veel mogelijk de wereld uit te krijgen.

Bij Moyee begon het allemaal met als doel om de huidige koffiëketen op de schop te nemen. Koffiëproducenten zien in de afgelopen twintig jaar steeds minder geld terug voor hun product. Niet meer dan twee procent wordt er vaak terug gezien van het product. Vaak genoeg halen wij, als Europeanen, onze koffie uit derde wereldlanden vandaan. Die zijn tevens vaak afhankelijk van ontwikkelingshulp. Door meer werkgelegenheid te creëren en een eerlijke prijs aan de boeren te geven voor hun product, proberen wij hiermee ontwikkelingshulp zo veel mogelijk de wereld uit te helpen. (moyeecoffee.com, sd)

Systemen

Er zijn verschillende soorten systemen te vinden bij Moyee op de werkvloer. Hier zijn een paar uitgelicht:

Communicatie

Er wordt altijd geprobeerd een discussie aan te gaan met de klanten en volgers van Moyee. Hierdoor wordt er een wederzijdse communicatie gecreëerd. Moyee luistert naar haar fans en de fans luisteren naar Moyee.

De wederzijdse communicatie wordt gecreëerd met één hoofdbestanddeel: een terugkoppeling in elk bericht. Het maakt niet uit op welk medium een bericht wordt

verzonden, er is altijd een gelegenheid om te reageren op onze boodschap. Als voorbeeld hier een Twitterbericht:



Invalid source specified.

Zoals op de afbeelding te zien is, wordt er bij elke tweet op het einde een vraag gesteld. Hierdoor zet Moyee een deur open naar de klant om met hen in discussie te treden en hiermee eventueel problemen of juist oplossingen te verkrijgen.

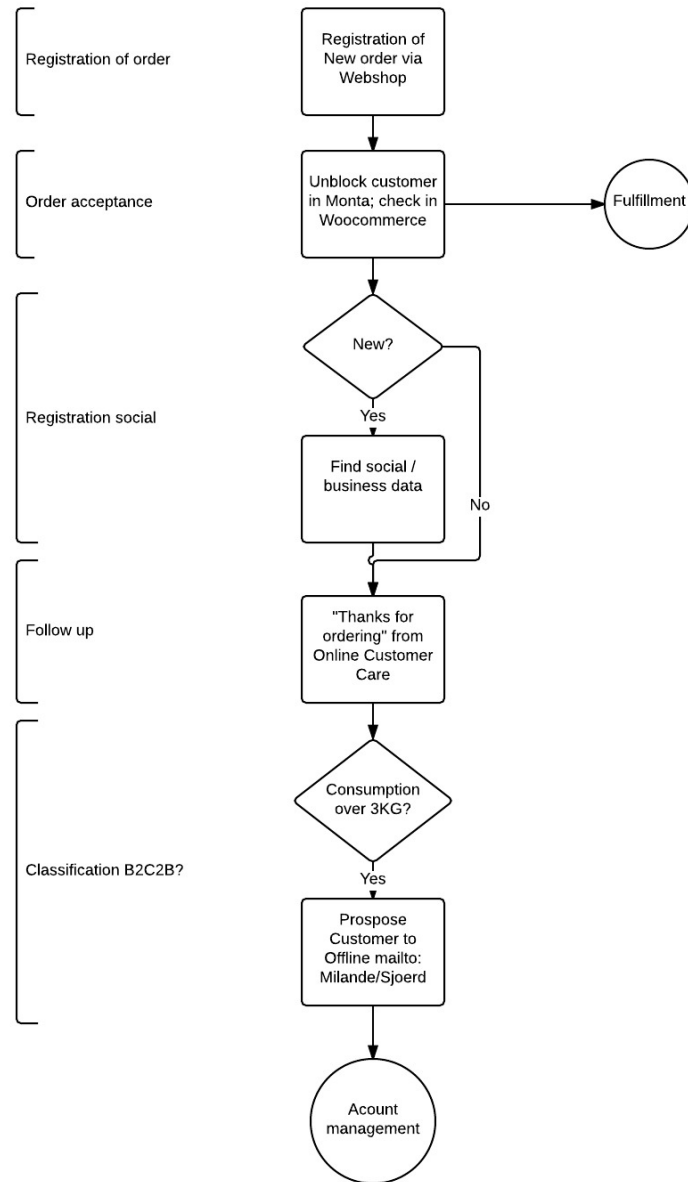
Afspraken

Iedereen heeft zijn eigen verantwoordelijkheden op het kantoor. Van directeur tot aan stagiair heeft wel een verantwoordelijkheid. Bijvoorbeeld het stroomlijnen van de communicatie tussen klant en het bedrijf, tot aan het maken van beslissingen in het marketingcommunicatietraject. Veel medewerkers zijn daarom op een dag redelijk druk, zonder dat de werkdruk al te hoog wordt. Daarom wordt er voor afspraken gebruik gemaakt van een planningsprogramma genaamd Asana. Hierin worden taken, vragen en afspraken in vastgelegd. Ook worden de afspraken ter bevestiging via de e-mail nog bevestigd.

Procedures

Elk bedrijf heeft wel te maken met procedures. Moyee uiteraard ook. De procedures zijn bekend. Ik zal de procedure van de orders van B2C naar B2B illustreren:

Order follow up



Stijl

Moyee heeft sinds het begin een informele en een tikje brutale stijl. Hiermee onderscheidt Moyee zichzelf mee ten opzichte van de concurrentie.

Skills

Zoals eerder vermeld, is Moyee een perfect voorbeeld van bottom-up organisatie. Als medewerkers verbeterpunten zien, mogen ze dit aan hun leidinggevende(n) aangeven. De verbeterpunten worden dat serieus overwogen door de leidinggevendenden en vervolgens doorspeeld naar de CEO. Bij het personeel wordt proactief handelen in geval van potentiële incidenten verwacht. Bij Moyee werken verschillende personen met verschillende interesses, waardoor er van verschillende perspectieven feedback gegeven kan worden.

Staff

Moyee is een bedrijf met ongeveer vijftien man op het kantoor te Amsterdam. Dit zijn alle mensen die werkzaam zijn in de drie bovengenoemde afdelingen. Elke afdeling heeft een hoofdverantwoordelijke.

Shared values

Moyee wil de koffieketen op de schop nemen. Dit doet ze door middel van het anders kijken naar en het anders doen dan wat de grote koffieketens doen. Door middel van koffie branden in het land van herkomst en het zaken doen met mensen in Ethiopië, zorgt Moyee ervoor dat er meer winst in het producerende land blijft.

De missie van Moyee is om radicaal goede koffie te schenken die ook nog eens zorgt voor een betere wereld. Of in de woorden van Moyee: "Een revolutie begin je niet alleen, de wereld veranderen doe je samen." (moyeecoffee.com, sd)

De visie op de lange termijn is ontwikkelingshulp uit de wereld helpen. Zoals op de website vermeld staat: "Ontwikkelingshulp is een soort subsidie voor multinationals die de waarde niet willen delen." (moyeecoffee.com, sd)

Externe analyse

Deze paragraaf staat in betekenis van de externe analyse. Ik zal de doelgroep en concurrentie kort omschrijven en daarnaast een SWOT maken van Moyee.

Doelgroep

De doelgroep van Moyee is te splitsen in een primaire doelgroep en een secundaire doelgroep. Ik zal ze allebei omschrijven:

Primaire doelgroep:

Deze wordt beschreven als de 'Believers'. Ze zijn geïnteresseerd in duurzame en innovatieve bedrijven die de wereld stapje voor stapje beter willen maken. Dit betekent niet automatisch dat het afnemers zijn van Fair Trade producten. Deze mensen willen hierbij een steentje bijdragen door een product te kopen dat ze dagelijks nuttigen: koffie.

Secundaire doelgroep:

Dit zijn de mensen die op zoek zijn naar goede kwalitatieve koffie om te drinken of om te verkopen. Zij onderscheiden verschillende soorten koffie en zijn geïnteresseerd in nieuwe koffie te ontdekken. Het verhaal van Moyee en waar ze in geloven, is een fijne meevaller die bij het product komt.

(Moyee Coffee, 2012)

Concurrentie

Op deze markt zijn er over het algemeen twee grote concurrenten waar Moyee te maken mee heeft. De grootsten worden nu uitgelicht:

Bocca

Bocca werd 12 jaar geleden opgericht door de gebroeders Simons. Bocca doet aan Direct Trade. Ze koopt haar bonen direct bij de boer en brandt in eigen beheer. Tegenwoordig is ze uitgegroeid als de grootste koffiedistributeur van Nederland. Dit geldt voor zowel voor losse verkoop kwaliteitsbonen, als het grootste aandeel in het horecasegment. Tevens biedt Bocca zoals Moyee koffieabonnementen aan. Het hoofdkantoor is sinds oktober gevestigd in Amsterdam. (<http://www.bocca.nl/>, sd)

Boot Koffie

Dit is de oudste onafhankelijke brander van specialty koffie van Nederland. Zij kopen groene bonen in voor een eerlijke prijs om de bonen vervolgens te branden in Nederland. Boot koffie betaalt tot wel 30% meer voor de koffie van de boer ten opzichte van Fair Trade. Zo wilt Boot Koffie de kwaliteit van de koffie verbeteren en nog eens de leefomstandigheden van de boeren verbeteren. Boot Koffie wil via deze weg ook werken aan een beter milieu. Ze werken alleen maar samen met boeren die volledig biologisch hun koffie verbouwen. Naast koffie biedt ze ook thee aan. Boot Koffie is gevestigd in Baarn. (<http://www.bootkoffie.nl>, sd)

SWOT Moyee Coffee

In deze paragraaf wordt er een SWOT-analyse gemaakt van de sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen.

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none">- Heeft Fair Chain geïntroduceerd in de wereld.- Hoogwaardige kwaliteit bonen (score van minimaal 85 punten)- Genomineerd voor de MKB top-100- Jonge, innovatieve werknemers- Branderij in Ethiopië- Veel kennis in huis	<ul style="list-style-type: none">- Nog geen grote naamsbekendheid- Communicatie tussen alle afdelingen nog niet goed gestroomlijnd- Financieel afhankelijk van aandeelhouders- Klein aanbod aan koffie
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none">- Nieuwe website in ontwikkeling- Steeds meer mensen op zoek naar hoogwaardige koffie om thuis te drinken- Horeca steeds meer bewust van de kwaliteit koffie- Weinig concurrentie op de markt	<ul style="list-style-type: none">- Concurrentie heeft een breed assortiment koffie dat steeds meer uitdijt- De prijs van groene koffie is op de korte termijn stijgend- Steeds meer kleine branderijen op komst

SMART-doelstellingen

Deze paragraaf staat in teken van het bepalen van mijn doelstellingen van deze stageperiode. Alle doelstellingen worden met de SMART-methode geformuleerd om later te bepalen of deze doelstellingen zijn behaald. Ik zal ook gebruik maken van de eerder vastgelegde doelstellingen die in het Stagestartdocument staan, maar dan aangepast op de huidige situatie.

Doelstelling 1:

De student kan optreden als representatieve vertegenwoordiger van de stage-organisatie en de student kan contacten onderhouden met de stakeholders van de stage-organisatie;

SMART-doelstelling:

Vanaf 18 augustus tot en met 10 januari 2016 zal ik meedraaien bij Moyee Coffee als een volwaardig personeelslid van de Communicatieafdeling. Hiervoor geeft Moyee mij acht weken de tijd om volledig te integreren in het bedrijf. Dit is te controleren door middel van het volledig zelfstandig functioneren in het bedrijf.

Doelstelling 2:

De student kan voor het communicatie-cyclus project/activiteit een reële en SMART geformuleerde inschatting maken van tijd, middelen en mensen die nodig zijn om een project uit te voeren

SMART-doelstelling:

Vanaf 18 augustus tot en met 10 januari 2016 gaan mijn praktijkbegeleider en ik per week een planning maken met behulp van het tasklistprogramma Asana. Hierop kunnen mijn stagebegeleider en ik verschillende werkzaamheden invoeren en kan er bijgehouden worden hoe ver ik ben met een specifieke taak die ik moet uitvoeren. Hiermee kunnen wij de vooruitgang in kaart brengen van mij en houd ik voldoende het overzicht.

Vanaf 1 oktober tot en met 15 november houd ik mij bezig met het opzetten van een customer journey mapping om zo een beter beeld te krijgen van het gedrag van de klant. Uiteindelijk zal dit gebruikt worden om het koopgedrag van de klant op papier te zetten. Dit zal ik op papier kunnen rijgen om de klanten hiernaar te vragen, onderzoek te doen en uit te werken. Het eindresultaat zal ik laten zien aan mijn stagebegeleider en de directeur.

Doelstelling 3:

De student kan via 360-graden feedback reflecteren op zijn leerdoelen en op basis daarvan zijn professioneel handelen aantoonbaar verbeteren.

SMART-doelstelling:

Vanaf 18 augustus tot en met 13 september 2015 zal ik mij bezighouden met de voorbereidingen en uitvoering van het evenement: 'Happinez Festival'. Hierbij zal ik mij bezighouden met het organiseren van onze stands en workshops op het festival. Voor onze stand moeten er medewerkers geregeld worden en logistiek moet er alles aanwezig zijn (zoals koffie, espressomachines, flyers enzovoorts). De workshop moet tevens inhoud krijgen en deze zal ik ook gaan uitvoeren op het festival. Voor de voorbereidingen krijg ik een volle werkdag in de week voor. Het eindresultaat zal besproken worden op de eerste maandag na het festival op kantoor. Hierbij zal tevens mijn functioneren tijdens deze dagen beoordeeld worden door mijn praktijkbegeleider en werkgever.

Doelstelling 4:

De student kan tekstuele/visuele boodschappen aan verschillende doelgroepen en in verschillende middelen uitwerken

SMART-doelstelling

Vanaf 19 oktober 2015 tot en met 10 januari 2016 ga ik actief beginnen van het schrijven van content voor Moyee Coffee. Na een periode het bedrijf goed te leren kennen, ben ik in staat om dat content te creëren voor Moyee. Dit zal ik doen door wekelijks artikelen schrijven en aankomen met voorstellen van aangepaste teksten op de website. Dit zal te zien zijn op de website en de sociale media.

Gemaakte afspraken

De afspraken die zijn gemaakt samen met mijn stagebegeleider zijn vastgesteld op papier. Ik zal eronder zetten wat precies mijn werkzaamheden zijn op dat gebied:

Moyee Coffee Nederland B.V.

Projects september till 20 sept

- **Happinez project 1 dag/week**

Van 11 tot en met 13 september is er Happinez Festival in Voordorp. Wij zijn een officiële partner van het Happinez Magazine en wij regelen de koffie op het evenement. Ik krijg één dag in de week om deze voorbereidingen te maken.

- **Customer Care taking over Imke/Sjors**

Op dit moment wordt de oude site langzaam omgezet in de nieuwe site. Op korte termijn komt er meer werk voor je Customer Care. Dat zal ik samen met de collega's gaan opvangen. Imke gaat eind oktober weg en ik zal de werkzaamheden die er dan zijn overnemen. Denk hierbij aan het unblocken van abonnementen, nabellen van problemen en e-mails beantwoorden.

- **Customer Care HOW TO's van B2C Top 5**

Van de 5 grootste werkzaamheden van de Customer Care, ga ik een How to maken. Dit doe ik met behulp van InDesign. Het doel hiervan is een gebruiksaanwijzing maken voor andere collega's, zodat het werk opgevangen kan worden als er iemand wegvalt of een goede richtlijn is om ernaast te houden.

- **Upsmucken office**

Het kantoor waar Moyee nu zit, is redelijk aan de kale kant. Daarom is het een leuk idee om het kantoor te versieren met foto's uit Ethiopië en van de evenementen.

Rollen:

Community builder

- Het toetrekken van nieuwe ambassadeurs voor Moyee en onze loyale ambassadeurs in het zonnetje zetten.

Dit valt onder content management. Ik ga interviews houden met onze meest loyaalste klanten om zo meer content te creëren en onze ambassadeurs te prijzen.

Customer Care

- Het afhandelen van vragen, wensen en klachten van klanten
- Het opstellen van een follow-up voor klanten via social media (bedankje via Twitter, meer te weten komen van de klant)
- De webshop beheren
- Rapporteren aan de leidinggevende van B2C

Wekelijks zal ik met mijn praktijkbegeleider een gesprekje hebben over hoe het gaat en mijn vooruitgang. Dit zal elke maandag om 10:00 uur plaatsvinden.

Plan van aanpak

In dit hoofdstuk zal ik een plan van aanpak maken voor de komende stageperiode met wat ik welke week ga doen.

Week	Wat moet er gedaan worden?	Hoe?
1	<ul style="list-style-type: none"> - Voorbereidingen Happinez Festival - Introductie Moyee - Content creëren 	<ul style="list-style-type: none"> - Briefing over festival, logistieke voorbereidingen, workshopinhoud voorbereiden en barista's regelen - Uitleg werkzaamheden Customer Care en meedraaien met de afdeling - How to's maken van werkzaamheden CC-afdeling 1/5
2	<ul style="list-style-type: none"> - Voorbereidingen Happinez Festival - Introductie Moyee - Content creëren 	<ul style="list-style-type: none"> - Logistieke voorbereidingen controleren, workshopinhoud gereedmaken - Deels meedraaien op CC-afdeling - How to's maken van werkzaamheden CC-afdeling 3/5
3	<ul style="list-style-type: none"> - Uitvoeren Happinez Festival - Introductie Moyee - Content creëren 	<ul style="list-style-type: none"> - Uitvoering van festival en het houden van de workshops - Volledig meedraaien op de CC-afdeling - How to's maken van werkzaamheden CC-afdeling 4/5 en verzamelen foto's om op te hangen op kantoor
4	<ul style="list-style-type: none"> - Nabeschouwing Happinez Festival - Introductie Moyee - Content creëren 	<ul style="list-style-type: none"> - Het bespreken over hoe het festival ging en het functioneren van mij op dit festival - Volledig meedraaien op de CC-afdeling. - How to's maken van werkzaamheden CC-afdeling 5/5
5	<ul style="list-style-type: none"> - Introductie stagebegeleider 	<ul style="list-style-type: none"> - Telefonisch gesprek met Petra van Marlen
6	<ul style="list-style-type: none"> - Voorbereiding interviews Faces of Fairchain - Crowdspeakers nabellen voorbereiden 	<ul style="list-style-type: none"> - Uitzoeken wie de meest loyaalste klanten zijn - Lijst opstellen van mensen die een voucher hebben verzilverd om vervolgens na te bellen
7	<ul style="list-style-type: none"> - Voorbereiding interviews Faces of Fairchain - Crowdspeakers nabellen - LWP inleveren 	<ul style="list-style-type: none"> - Uitzoeken wie de meest loyaalste klanten zijn - Minimaal tien mensen bellen die een voucher hebben verzilverd om vervolgens na te bellen - Op 7 oktober inleveren
8	<ul style="list-style-type: none"> - Uitvoering interviews Faces of Fairchain - Crowdspeakers nabellen 	<ul style="list-style-type: none"> - Per week op bezoek bij minimaal twee klanten voor een interview - Minimaal tien mensen bellen die een voucher hebben verzilverd om vervolgens na te bellen

9	<ul style="list-style-type: none"> - Uitvoering interviews Faces of Fairchain - Crowdspeakers nabellen 	<ul style="list-style-type: none"> - Per week op bezoek bij minimaal twee klanten voor een interview - Minimaal tien mensen bellen die een voucher hebben verzilverd om vervolgens na te bellen
10	<ul style="list-style-type: none"> - Uitvoering interviews Faces of Fairchain - Crowdspeakers nabellen - Eerste kennismaking met stagebegeleider 	<ul style="list-style-type: none"> - Per week op bezoek bij minimaal twee klanten voor een interview - Minimaal tien mensen bellen die een voucher hebben verzilverd om vervolgens na te bellen - Gesprek op het kantoor samen met mijn praktijkbegeleider
11	<ul style="list-style-type: none"> - Tussentijdse evaluatie 	<ul style="list-style-type: none"> - 360 formulier
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18	<ul style="list-style-type: none"> - Afspraak eindbeoordeling 	<ul style="list-style-type: none"> - Uiterlijk in deze week
19	<ul style="list-style-type: none"> - Inleveren van portfolio - Maken afspraak eindgesprek - Eindbeoordelingsgesprek met twee mede-stagiars 	
20	<ul style="list-style-type: none"> - Eindbeoordelingsgesprek met twee mede-stagiars - Eindbeoordeling stage 	<ul style="list-style-type: none"> - Uiterlijk in deze week - Cijfer staat weer online
21	<ul style="list-style-type: none"> - Extra dagen stage 	
22	<ul style="list-style-type: none"> - Extra dagen stage 	

Bijlage 2: het logboek

Week 1: dit was een week waar ik vooral heel veel meekeek. Ik leerde hoe de e-mails te beantwoorden, hoe het webshopsysteem werkte en hoe de rest werkte. In deze week werd ook besproken hoe het op het Happinez-festival te werk gaat en wat er gedaan moet worden. Ik heb ook een how-to gemaakt. Hierdoor leer ik door het uit te leggen, zelf hoe het werk. Er waren al how-to's, maar die waren veel te moeilijk om te begrijpen. Ik heb ze gemaakt en samen met Anne heb ik puntsgewijs alles doorlopen op gevisualiseerd.

Wat leuk was aan deze week is dat ik heel veel heb geleerd over het bedrijf en hoe alles werkt. Wat ook leuk is, is dat ik allemaal nieuwe mensen leer kennen. Nog geen mindere punten ervaren.

Week 2: in deze week leerde ik meer en ging ik onderdelen individueel oppakken zoals het beantwoorden van e-mails en het wijzigen van abonnementen. In deze week kwam er ook het inboeken van bestellingen erbij. Dit moest via Montaportal. Dit werd handmatig gedaan, omdat het systeem niet goed liep met het bestelsysteem WooCommerce. Het is een simpele, maar tijdrovende actie. Gelukkig is het maar voor een maand. Het leuke is dat ik eindelijk zelfstandig aan het werk kan gaan. Ik heb ook het grootste deel van de how-to's af. Wat minder leuk waren de werkzaamheden die ik dagelijks moet gaan doen. Het is redelijk simpel en niet uitdagend. Gelukkig hoeft het maar een maand en maximaal twee maanden.

Week 3: dit is de week dat ik volledig de zelfstandigheid heb om de afdeling te runnen. Deze week heb ik ook vol gezet met dingen die ik nodig heb voor het Happinezfestival. De workshop was nu klaar en ik heb het doorsproken met mijn praktijkbegeleider. Dat plan werd in een keer goedgekeurd en nu kon ik mij focussen op het volledig meedraien op de B2C afdeling. Dit was vrij prettig. Er zat nog geen echt vast ritme in mij, maar ik denk dat het te maken heeft omdat het nog vrij nieuw is. Alles verloopt wel wat vlotter.

Week 4: ik zit nu precies een maand bij Moyee en dit is de week van het Happinez festival. Alles werd in deze week klaargezet, maar alsnog moest ik deze week heel veel doen op de klantenservice. Ik heb een hekel aan het woord en het werk wat erbij voorgesteld kan worden, maar ik ben het steeds meer aan het beseffen dat ik dat werk aan het doen ben. Tot mijn grootste schrik hoor ik dat de website maximaal twee maanden is verschoven. Dit zal dus pas overgedragen worden op oktober op zijn vroegst. Het was zoveel werk, dat ik dus gelijk van de werkweek op Happinez moest staan. Ik heb dus zeven dagen achter elkaar gewerkt. Mij maakte het niet uit. Ik vind het vooral heel erg leuk om te doen. Het festival was een groot succes, maar daar kreeg ik op vrijdag te horen dat ik de aankomende twee dagen alleen moest staan vanuit Moyee. Dit was zeer zwaar. Het was heel leuk, maar erg zwaar. Zelfs dat ik ook wist dat maandag het werk gewoon door gaat.

Week 5: weer dezelfde werkzaamheden de gehele week. Ik was nog steeds niet volledig uitgerust van het afgelopen weekend, maar ik ging gewoon door want de klantenservice blijft doordraaien. Het volgende festival was weer in het verschiet. Unseen Festival werd ik ook gevraagd om daar in te vallen in het weekend. Van vrijdag tot en met zondag heb ik daar gewerkt en dat was echt een heel leuk weekend. Het werk op kantoor werd steeds vervelender. Het werd routinewerk. Het is helemaal niet moeilijk, maar zeer tijdrovend. Het

had ook zeer weinig met communicatie te maken. Dus het werken op het festival is een leuke afwisseling.

Week 6: Dit is de week dat mijn werkzaamheden precies hetzelfde waren als de weken daarvoor. Soms moest ik een uurtje langer doorwerken om alles klaar te hebben. Er was zeer weinig tijd voor communicatieve werkzaamheden en op dit moment was er ook niks wat klaar moest zijn. Dit was een hele saaie week en ik begon mij te frustreren aan het werk. Ik kreeg constant te horen dat het niet meer lang zou duren wanneer de nieuwe website online zou gaan. Ik leerde de mensen kennen die de webshop in elkaar zetten. Zij zeiden dat het wel oktober zou zijn dat de website live ging. Met die gedachte heb ik mij door de hele maand gesleept.

Week 7: er is een nieuwe klant bijgekomen: Café de Tropen. Dat is het café van het Tropenmuseum. Zij hebben onze koffie en onze machines aangeschaft. Heel het gebouw is ondertussen over op Moyee Coffee. Ik werd gevraagd om daar de principes van Moyee te vertellen en een baristacursus te geven. Dit was erg leuk. Voor de rest waren het de normale werkzaamheden en ondertussen kon ik af en toe dus training geven aan de nieuwe klanten van ons. Leuke afwisseling! Ik werd uiteindelijk ook gevraagd om twee keer in de week een praktijktraining te geven tijdens de drukke periodes in het café. Ik heb dit aangenomen en dit zal als extra stagetijd berekend worden en een extra zakcentje. Elke dinsdagmiddag en zondagmiddag zal ik dus het barpersoneel ook nog eens trainen. Dit hadden zij hard nodig.

Week 8: dit is de week dat Anne vertrok voor 6 weken naar Ethiopië. Daar zal ze de productielijn verbeteren en een ISO-certificaat voor de branderij in Ethiopië binnenhalen. Ik hoopte dat ik ook uiteindelijk daar naartoe mocht, maar dat is helaas niet doorgegaan. Want wie zou de customer care oppakken? Juist, ik dus. Ik begon nu helemaal niet zo heel veel zin te hebben in deze periode, want ik moet dan dus helemaal vijf dagen de CC alleen afhandelen. Want ik kreeg weer eens te horen dat de website is verplaatst naar eind december/begin januari. De moed zakte mij volledig in de schoenen. Gelukkig heb ik leuke collega's die mij erdoorheen hebben geholpen en mij weer hebben gemotiveerd.

Week 9: ik kwam om in het werk. Gelukkig heb ik Imke die mij twee halve dagen in de week kan helpen, maar de rest moet ik echt zelf doen. De eerste videocall met Anne vindt plaats. Het was leuk om haar weer te zien en te horen. Ze gaf een kleine rondleiding in de branderij in Ethiopië. Voor de rest was het weer ook trainingen geven in het KIT en daar leren zij al langzaam maar zeker goed koffiezetten.

Week 10: Hetzelfde als week 9. Maar het werk viel echt vies tegen. Imke was deze week afwezig dus ik moest nog meer werk doen. Ik kon het niet meer aan en ik heb het aangegeven aan Guido en Anne. Er moet gewoon versterking komen. Ik kan het niet meer aan. De weken van Anne haar afwezigheid, heb ik meer dan 40 uur gedraaid. Het was dom van mij om zo lang te wachten, want mijn trots zat weer in de weg. Ik heb aangegeven dat ik echt op het punt sta dat ik instort. Ik sliep slechter door het vele werk wat ik had. Ik kreeg een mailtje terug om te bellen. Anne en ik hebben even gebeld met elkaar en duidelijke afspraken gemaakt. Ik was weer gemotiveerd om verder te gaan en de laatste loodjes af te maken. Dit was ook de laatste dag training voor het KIT.

Week 11: in deze week ging de B2B afdeling naar Ethiopië. Deze week ging best prima. Ik kon mij meer focussen en ik had zelfs een beetje vrije tijd deze week om dingen te doen voor school. De normale werkzaamheden vielen echt mee, want ik heb het volledig rechtgetrokken. Al het achterstallig werk was ingehaald en ik heb hierdoor ook rust gecreëerd.

Week 12: Ik had al in september afgesproken dat ik de trainingen die de afdeling had staan bij de klanten, zal gaan overnemen en de contactpersoon zal zijn in de twee weken van afwezigheid. Dit was een hele leuke periode. Naast het saaie werk heb ik heel veel gedaan aan mijzelf te ontwikkelen in presenteren en het trainen van barpersoneel. Maar als mijn werkzaamheden gingen dus gewoon door. Ik heb deze twee weken heel erg veel gewerkt.

Week 13: Het begon op een maandag zeer vroeg om op een evenement van B-corp in Nieuwegein koffie te zetten en Moyee te promoten. Ik heb heel veel nieuwe klanten aangesloten en het verhaal van Moyee verteld tijdens het koffiezetten. In deze week kwam Anne ook weer terug uit Ethiopië. Dat was zeker fijn, zodat ze ook mij af en toe kan opvangen met het werk. Deze week kreeg ik ook te horen dat ik die week naar Gent mocht om daar op een horecabeurs te staan en Moyee te promoten. Dat waren zeker leuke dagen en ook weer even weg van het kantoor! Die vrijdag moest ik wel met een voorstel komen voor het aankleden van de stand van Tony Chocolonely. Zij vierden hun 10-jarig bestaan in de Westergasfabriek en wij mochten daar met een stand staan. Deze moest dus aangekleed worden en alles moest in orde gemaakt worden.

Week 14: voor de helft zat ik in Gent en die ene donderdag was er dus het feestje van Tony. Woensdagavond kwam ik gelijk uit Gent en moest ik naar Amsterdam om de laatste dingen te doen voor het feestje van die dag erna. De dag erna was ik volledig bezig met het opstellen van de stand en het promoten van Moyee. Het was een zeer mooie avond. Iedereen van kantoor is binnengekomen en wij hebben er stiekem ons feestje van gemaakt. De dag erna was wel heel zwaar maar het was een dag zoals die van altijd.

Week 15: een klant van ons, Coffeemia, had een kleine training nodig over waar onze koffie vandaan komt en wat wij als missie en visie hebben. Dat was wel heel leuk. Weer even het kantoor uit. In deze week had ik ook nog een stagegesprek met Anne. Weer een week waar ik minder werkzaamheden heb die ik weken daarvoor al had. Ik had eindelijk tijd om goede dingen te doen zoals het ontwerpen van een etiket van onze niet special edition koffie: 100% Black Sint. Ook heb ik een klant van ons in het zonnetje gezet op Twitter. Ik kreeg er leuke reacties op. Op zaterdag heb ik nog snel een nieuwsbrief gemaakt voor de klanten. Deze is ook in de bijlage te vinden.

Week 16: deze week ging er iets grof fout in het systeem. Alle bestellingen kwamen niet door en deze moesten uitgezocht worden. Ik heb mijn hele dag opgeofferd om dit recht te trekken. Ik ontving daarvoor heel veel respect en het is ook opgelost. Eindelijk kon ik beginnen aan het plan om een community op te bouwen. Ik had daar drie dagen de tijd voor. Ik heb hier heel veel tijd ingestoken. Het plan heeft een GO gekregen en ik mocht het plan dus woensdag presenteren aan de collega's. Een zeer drukke maar leuke week!

Week 17: Geen tijd om te verliezen. Ik begon gelijk met het schrijven van een blog over de nieuwe brander in Ethiopië. Na een dag was deze al klaar en ik had hem doorgestuurd naar de persoon die hem ging publiceren. Deze week hebben wij ook een begin gemaakt om de nieuwe webshop over te zetten. De presentatie werd gegeven over het bouwen van een community en iedereen vond het een goed idee. Een leuke week met veel communicatiewerkzaamheden. Ik heb het dus ingehaald van wat nog allemaal op de planning stond. Die hele week hebben wij aan het overzetten van de nieuwe webshop nog gewerkt.

Week 18: Ik kreeg het artikel gelijk terug met de vraag of hij in het Engels kon. Ik wist niet dat het in het Engels geschreven moest worden, dus ik heb er dubbel werk aan gehad. Het artikel werd opnieuw doorgestuurd en werd online gezet. De laatste week van de laatste webshophandelingen is aangebroken voor de oude site. Een pak van mijn schouders!

Week 19: Dit is de week van kerst. Ik heb de nieuwe stagiair ingewerkt in de dagelijkse werkzaamheden en toen werd ik op een dag opeens ziek. Een dag later heb ik nog maar een keer geprobeerd maar ik was toch te ziek om op stage te komen. Ik heb wel een klein beetje aan school gewerkt thuis. Ik had wel een leuke kerst, maar ik was alsnog ziek tot aan week 20.

Week 20: de laatste drie weken zijn aangebroken. Wij hebben een aantal Moccamasters (koffiezetapparaten) verkocht en die moesten nog ingepakt worden en een leuk kaartje meegegeven te worden. Verder heb ik nog advies gegeven over een nieuwsbrief voor de klanten die gemaakt is door het nieuwe B2C team en ook meegedacht over een paar dingen. Toen was het oud en nieuw en ik kreeg oudejaarsdag een dag vrij en op nieuwjaarsdag had iedereen vrij. Een lekker lang weekend dus!

Week 21: deze week kon ik lekker werken aan dingen van school. Dat was wel mooi, want die week erna moest alles al ingeleverd worden. Mijn werkzaamheden zaten erop, dus ik kon mij redelijk focussen op schoolwerk. Vrijdag was zeker een hele leuke dag. Ik mocht een training koffiezetten geven aan mentaal beperkte jongeren. Dit gebeurde in Stadsdeel West. De kantine daarzo was al twee jaar buiten gebruik en zij wilden nieuw leven inblazen. Het project is volledig duurzaam. Het is een samenwerking met Soupalicious, een bedrijf die soepen maakt met biologische producten en met mentaal/lichamelijke beperkten. Cordaan is een bedrijf die leerplekken aanbiedt aan dezelfde groep en die zal de broodjes klaarmaken en de koffie verkopen. De mensen van Soupalicious zullen ook achter de espressomachine staan om daar onze koffie te schenken. Het was een hele leuke week! Dit is waar ik het al die tijd voor deed. Ik kreeg ook een warm gevoel om die mensen te trainen. Dit was om niet meer te vergeten.

Week 22: mijn laatste week aan het werk bij Moyee. De stage is voorbij, maar ik ben nog niet van Moyee af. Ik heb nog kleine dingen opgepakt van Stefan die hij nog niet wist. Ik heb ze behandeld en uitgelegd. Hij kan nu volledig zelfstandig de afdeling bedienen en zijn twee collega's weten nu ook alles. Maandag had ik nog een training bij Stadsdeel West en dat kon ik ook gelijk afsluiten. De mensen daarzo kunnen nu ook onder begeleiding de machines bedienen. Ik heb de PPP op donderdag ingeleverd en vrijdag hebben wij alleen maar leuke dingen gedaan. Anne en ik zijn nog naar een brander geweest om te vragen of hij ons wil

helpen om de kwaliteitscontrole te verbeteren. Toen zijn wij met de auto naar kantoor gegaan om daar mijn afscheid te vieren. Tijdens de reis hebben wij nog een afsluitingsgesprek met elkaar gehouden. Dat was wel heel fijn om dat te doen. Voor mijn afscheid heb ik een trui gehad met het logo van Moyee onder het mom van: "het is koud in Gent. Neem dit met je mee."

Dit waren 22 weken met heel veel pieken en dalen. De pieken zijn de dingen die ik blijf onthouden en de dalen probeer ik van te leren. Het is echt een tijd om nooit te vergeten!

Aantal uren: 850 uur

Ondertekening praktijkbegeleider:

Ondertekening stagiar:

Plan voorstel van de baristatraining for the community

Waarom barista training?

- Het uitnodigen van de community in onze eigen werkplek
- Laten zien dat koffie niet alleen maar iets is wat in pakken komt, maar dat het een delicaat proces is.
 - o Herkomst van koffie. Proces van plukken, branden en zetten.
 - o Verschillende soorten koffie (Afrika, Zuid-Amerika en Indonesië)
- Het zetten van eigen koffie op een espressomachine, laten merken dat het meer is dan alleen op knopjes drukken.
 - o Machine uitleg
 - o Espresso's maken
 - o Melk opschuimen
 - o Latte art
- Het zetten van filterkoffie. Het oude koffiezetten maar dan in een nieuw jasje
 - o Methodes van filters zetten
 - o Factoren waarmee je rekening moet houden
 - o Recepturen vaststellen
 - o Demonstratie van het zetten
 - o Community zelf filter laten zetten

Tijdsbestek: 120 minuten

Oorsprong van koffie (presentatie)

Het begint allemaal heel simpel. De locatie wordt op kantoor in de ruimte met de espressomachine. Iedereen wordt verwelkomd en kan gaan zitten aan de grote tafel. Rory of een andere Barista zal nog even kort wat vertellen over Moyee.

Hierna begint de presentatie van over de herkomst van koffie. Dit wordt op het beeldscherm op kantoor laten zien. Er wordt uitgelegd waar de koffie vandaan komt. Het verhaal van Kaldi zal worden verteld. Ook laten zien dat er over het algemeen twee soorten koffie is: arabica en robusta. Liberica is ook een soort. Alleen vermelden, maar niet te diep op ingaan vanwege de schaarse kweek hiervan. Vanuit hier het hebben waar koffie wordt verbouwd, inclusief de hoogte en welke landen. De koffieplant zelf wordt nu behandeld. De kweekkamer tot aan het groeien in de bergen. Nu wordt er over de koffiebes gesproken. Hoe de koffiebes wordt verbouwd en dat hierin ook nog eens verschillen in zitten. Met foto's laten zien de verschillende fases die het besje ondergaat.

Het pluk-, droog/was- en sorteerfases worden nu gepresenteerd. Het verschil tussen gewassen en ongewassen koffie is uitgelegd. En ook het proces hiervan. Vervolgens het drogen en rusten wordt geïllustreerd.

Het ingewikkelde brandproces wordt in behapbare brokken uitgelegd en hoe deze in werking gaat. Ook verschillende brandingen worden op een slide gezet. De boontjes naast elkaar. De koffiecultuur in Nederland wordt nog eens kort genoemd. Waar hij vandaan

komt. Van de VOC tijd tot de Koffiehuizen tot aan de dag van vandaag. Nu is het tijd voor uitgebreide vragen.

Tijd: maximaal 30 min.

Espresso's en cappuccino's zetten

Nu is het tijd om met de machine te werken. Er wordt uitgelegd hoe de machine werkt en hoe hij wordt gevoerd met water en druk. De barista zal het een keer volledig uitleggen van het proces van espresso's zetten en melk schuimen. De barista legt uit wat hij allemaal doet en waarom. Vervolgens is het tijd om de mensen zelf met de machine aan de gang te gaan. De eerste persoon gaat espresso's maken en de andere gaat schuimen. Iedereen schuift een stap op na elke keer 2 cappuccino's te zetten. Dit herhaalt een paar keer. De maximale tijd voor dit onderdeel: 60 minuten.

Filterkoffie

Tijd om filterkoffie te zetten. De barista zal eerst een introductie doen van filterkoffie. Vervolgens worden de variabelen (zoals hardheid van water, hoeveelheid koffie, grofheid van maling, doorlooptijd enz) uitgelegd en welk effect het heeft op de koffie. Een aantal basisrecepturen kunnen worden gemaakt en uitgedeeld. Dan wordt een demonstratie van filter zetten gedaan door de barista. Vervolgens is het de tijd dat de mensen het zelf gaan zetten.

Eventueel kan, als het budget het toe laat, kunnen er meerdere weegschalen worden besteld, waardoor er een live demonstratie gegeven kan worden. Dat wil zeggen dat de barista stap voor stap tegelijkertijd met de mensen filterkoffie gaat zetten. Als de tijd het toe laat, dan kan er gekozen worden om twee koffies te zetten. Deze kunnen naast elkaar gezet worden om vervolgens het verschil te proeven. Dan kan er ook bijvoorbeeld twee zetmethodes gedaan worden (Aeropress en V60 bijvoorbeeld). De reden dat hier meer focus op ligt, is omdat filterkoffie het makkelijkste is en het reële is wat mensen thuis hebben. Tijd maximaal: 60 minuten.

Community pro's:

Na de baristacursus kunnen wij dit van onze community verwachten:

- Het fijne van het koffiezetten weten. Leerzaam en leuk
- Mensen bijgespijkerd over werkzaamheden van Moyee en wat wij doen voor de koffie
- Zij weten wat nodig is om goede espresso's, cappuccino's en filters te zetten
- Een relatie opgebouwd met onze klanten
- Eerste stap in het creëren van een harde kern

Het hoofddoel hier van is het creëren van een harde kern

De harde kern kunnen wij inzetten voor enige cuppings. Na ondervindingen van eind november/begin december, blijkt dat er een kloof zit tussen de cuppings van de Q-graders en van de consument die onze koffie drinkt. De community kan uitgenodigd worden voor een cupping/tasting. Zo leren wij ook van de frontlinie of de koffie lekker is of niet.

De community zal na de eerste baristatraining uitgenodigd worden om een crash course te volgen om les te krijgen in het proeven (cuppen) van koffie. Het fijne van de smaakbepalingen te onderscheiden is dat wij direct van de afnemer te horen krijgen of de koffie lekker is of niet vóór dat het verzonden wordt naar alle klanten. Hiermee hebben wij ook een argument dat wij preventief al een controle hadden die gedaan werd door de gemiddelde koffiedrinker.

De community kan dus aan de ene kant betrokken worden bij onze processen en aan de andere kant hebben wij een bevestiging direct van onze klanten dat de koffie goed is of niet. Het secundaire doel is de community meer kennis van koffie te geven. Zodat er in principe een soort tussenstap zit tussen Moyee (met veel kennis in huis van koffie) en klanten (in vergelijking met Moyee over het algemeen minder kennis van koffie).

De trainingen kunnen één keer in de maand gegeven worden in het begin. Bij veel animo kan het ook om de twee weken gegeven worden. Als testfase zal er eens in de maand gehanteerd worden.

De eerste training raad ik aan om het te doen voor mensen uit het kantoor en voor huidige baristatrainers. De trainers kunnen goed feedbackpunten geven en daar kunnen wij de training mee aanscherpen. In de testfase is er ruimte voor verbetering. De verbeterpunten worden bijgehouden in een klein rapport.

Newsbrief mail: 1 december 2015

Moyee's Making Radically Coffee 101 Crash Course



Het moment is aangebroken! Speciaal voor de **fans van Moyee** geven wij **baristatrainingen** zodat je altijd en overal het perfecte bakkie kan zetten.

De trainingen gaan er zo uit zien:

Eerst een stukje theorie. Waar komt koffie vandaan? Hoe wordt koffie verbouwd en gebrand? Hoe is koffie in Nederland gekomen? Veel vragen, toch? Geen nood, in een korte tijd krijg je antwoord op al deze vragen!

Genoeg theorie! Tijd om koffie te zetten!

De espressomachine is al warm en wordt nog warmer als awesome mensen koffie op haar gaan zetten. Bij dit onderdeel krijg je alle ins en outs van het zetten van een **goede espresso**. Nu wij toch bij de machine staan, is het ook wel vet om te leren hoe je melk schuimt en **latte art** kan maken, toch? Doen wij dat er ook nog eens bij!

Na al het espressogeweld is het tijd voor het laatste maar zeker niet het minste onderdeel: **filterkoffiezetten!** Een van de spannendste en primitieve manier van koffiezetten. Het leuke hieraan is dat je thuis ook lekker aan de slag kan gaan. Stap voor stap nemen wij je mee hoe je de beste bak voor jezelf kan zetten. In dit onderdeel maken wij van jou een

ware filterkoffiehield!

Vet toch? Op een toffe manier leren hoe je het beste bakkie troost voor jezelf en anderen kan zetten.

Heb je interesse? Meld je dan aan bij onze Coffee Nerd Rory en deze bebaarde barista zal je verder informeren wanneer deze crash course van start zal gaan. Stuur een mailtje naar:

rory@moyeecoffee.com

Benodigheden Baristacursus:

- 6x schenkkannetje
- 6x V60 (plastic)
- 6x Weegschaaltjes
- 10x melkkannetjes (5x klein, 5x groot)

- OPTIONEEL (bij meer machines):

- 3 tampers minimaal

- 3 molens? (plus 1 voor filter)

- 3x blindfilter

Offerte materialen aanschaffen:

Inkoper	Product	Art. nummer	Prijs per 6	Prijs per 12
ESW	Brewista Scale	BSC2BNVWP	€35,12	€30,99
	V60 Clear 02	VD-02T	€ 4,67	€ 4,38
	V60 Server 450ml	VCS-01B	€ 9,38	€ 8,79
Inkoper	Product	Art. nummer	Prijs per stuk	Prijs doos
Caffe Primo	Opschenkan RVS	4486	€12,50 (per 2)	€11,30 (per 12)
	Tiamo koffieserver 450ml	6711	€ 6,00 (per 3)	€ 5,40 (per 36)

Mijn advies:

Brewista Scale 12x	€30,99 =	€371,88
Opschenkan 12x	€11,30 =	€135,60
Tiamo server 6x	€ 6,00=	€ 36,00
Hario V60 12x	€ 4,38=	€ 52,56

		€596,04

Waarom heb ik dit nodig?

Om de cursus zo professioneel mogelijk uit te voeren. Zoals er gelezen kan worden, is het over het algemeen alleen maar dingen om filterkoffie te zetten. Dat heeft een reden. Het filteronderdeel wordt live gedemonstreerd en stap voor stap kunnen mensen meedoen met de stappen die de trainer zet. Dit is gedaan omdat er bij de afgelopen trainingen er door verschillende trainers en cursisten is opgevallen dat er bij dit onderdeel veel mensen alleen maar aan het kijken zijn en het gauw verveelt. Door live mee te doen is er geen ruimte om te vervelen. Iedereen doet tegelijkertijd mee en leert het gelijk. Aan de andere kant, als er bijvoorbeeld maar een paar tegelijkertijd filter kunnen zetten dan moeten zij vervolgens een lange tijd wachten totdat iedereen klaar is. Dit leidt tot verlies van aandacht en maakt de kans op het niet interessant genoeg alleen maar groter.

Wat een terugkerende factor is wat er op de offerte staat, zijn de Brewista Scales. De weegschaaltjes zijn een essentieel onderdeel van de training. Om de filtertraining te geven ben ik afhankelijk van het aantal weegschaaltjes die er beschikbaar zijn.

Wat zijn nou die Scales? Dit zijn de meest fijne weegschalen waarmee ik heb gewerkt. Nog beter dan degene van Hario (die zwarte die wij ook op kantoor gebruiken). De Brewista's zijn weegschalen die zeer snel dingen afwegen tot aan één cijfer achter de komma. Hierdoor zijn zij een stuk rapper dan die van Hario. De Brewista's hebben een auto-tare functie. Dat betekent dat je het kan instellen dat als er bijvoorbeeld een filter, koffieserver en gemalen koffie op de weegschaal wordt gezet, dan zet de weegschaal het gewicht automatisch op 0.0 gram. Hierdoor kan er gelijk opgeschonken worden en houdt de weegschaal het gewicht van het water accuraat bij. Bij deze optie begint ook automatisch de timer te tellen. De timer gaat aan zodra er dus gewicht op de weegschaal wordt toegevoegd.

Naast dat dit materiaal is om te gebruiken bij de baristatrainingen, zijn de weegschalen ook te gebruiken voor op kantoor. Denk hierbij aan cuppings, espresso's wegen tijdens het zetten om receptuur op te zetten en de machine nog beter te kunnen afstellen. Reeds hebben velen op kantoor gemerkt dat er totaal geen weegschalen beschikbaar waren of constant kwijt waren. Er is namelijk maar één weegschaal op het hele kantoor waarmee Jose en mensen die (filter)koffie moeten zetten moeten werken. Nu is dit niet een heel groot probleem, maar vooral een frustratiepunt tussen de cupper en barista. Hiermee is het gebrek aan materiaal ook nog eens getackeld.

Zes zijn uitsluitend gereserveerd voor de baristatrainingen en twee weegschalen zijn te gebruiken op kantoor. De rest kan de verkoop in.

Natuurlijk, als wij er meer van bestellen, dan kunnen er na de training deze ook nog eens verkocht worden. De Brewista Scales gaan gemiddeld voor vijftig euro over de toonbank heen. Cursisten kunnen dus van eerste hand ervaren hoe makkelijk deze weegschalen zijn.

Mijn advies is om deze aan te bieden voor 45 euro. Hierdoor blijf je altijd onder de gemiddelde prijs. Argument erbij dus. Eventueel kan dit verkocht worden op de website.

Anders (goedkoopste optie):

Brewista Scale 6x	€35,12 =	€210,12
Opschenkan 2x	€12,50 =	€ 25,-
Tiamo server 6x	€ 6,00=	€ 36,-

		€271,12

Dit is een optie alleen om de kosten te minimaliseren. Dit is een soort van: 'roeien met de riemen die wij hebben'. Alleen het noodzakelijke voor de training wordt besteld. Aangezien als wij het in grotere aantallen bestellen, is dit over het algemeen wel duurder dan als het in meerdere aantallen wordt besteld. Deze prijzen zijn gebaseerd op de inkooprijzen van ESW en Caffè Primo. Dit waren de enige prijslijsten die er op dit moment beschikbaar waren. De reden dat er minder wordt besteld in vergelijking met de eerste offerte, is dat de rest wel in huis is maar dan van andere merken. Het enige wat nog ontbreekt, wordt nu besteld. Reserves en enige dingen op voorraad hebben, is nu niet aan de orde. Hierdoor is er ook geen mogelijkheid om materialen aan onze cursisten te verkopen.

Als trainer kan er geconcludeerd worden dat er dus wel materialen aanwezig zijn om mee te werken, maar het ziet er minder professioneel uit dan wat bijvoorbeeld onze concurrenten hebben. Bij de eerste offerte is hier geen sprake van. Hiermee kan er uit eigen voorraad materialen verkocht worden aan de cursisten of zelfs, als de nieuwe webshop online staat, het via de webshop te bestellen.

In slechts 16 personen een baristacursus te geven á veertig euro per persoon, zijn de kosten voor het materiaal al gedekt. Dat is omgerekend na 2 volle cursusdagen al terugverdiend. De reden dat er is gekozen om veertig euro te rekenen, is de gemiddelde prijs van baristatrainingen bij andere scholen en/of espressobars.