



Fecha publicación: 14/05/2009

## **NOTAS SOBRE COMERCIALIZACIÓN**

### **CUIDAR LAS VENTAS: LAS EXHIBIDORAS, DETALLES A TENER EN CUENTA**

Durante este último año hemos tenido la oportunidad de consultar a heladeros de diferentes partes del mundo, averiguando entre otras cosas, si tenían exhibidores y que resultado real se obtuvo con tan alta inversión en estos equipos.

Algunas de las preguntas que hicimos fueron: ¿es cierto que con estas exhibidores se vende más? ¿Es cierto el argumento que usan los vendedores de estos equipos, que estas exhibidoras "venden por sí solas"?

La respuesta ha sido un categórico: Si.

Ninguno de los que invirtió en estos equipos, para modernizar o ampliar sus locales de venta, se arrepintió de la decisión tomada.

El tener a la vista los helados, el decorarlos y presentarlos atractivamente, hace que muchas personas pidan simplemente señalando el producto.

"Comemos con los ojos" y compramos lo que vemos bien presentado, aunque sea un simple helado de crema americana sembrada con una pasta como variegato.

Pero... todo tiene un pero, debemos tener algunos cuidados especiales al usar estos equipos, vamos a considerarlos y efectuar algunas recomendaciones, que sin duda serán útiles.

Es cierto que en los momentos de mucho trabajo, (los que nos alegran) no es fácil poner en práctica todos los detalles que enumeraremos, pero es importante que lo hagamos.

#### **Al servir:**

Debe manejarse apropiadamente el "corte" del helado al momento de servir, para no dañar o desarmar la decoración.

Se debe hacer un corte recto con la espátula. Si estábamos acostumbrados a servir directamente desde las latas o tachos eso no importaba, el helado no estaba a la vista. Pero ahora si es fundamental mantener la presentación.

Si no tenemos cuenta este detalle, desmerecemos la presentación y el objetivo final de este tipo de exhibidor: mostrar un producto agradable a la vista, bien presentado y decorado.

#### **La ubicación:**

Si bien los exhibidores tienen equipos de refrigeración de gran potencia es recomendable que no estén expuestos directamente al sol, pues esto puede afectar su funcionamiento y generar:

Mayor consumo de energía eléctrica al forzar la marcha, esto conlleva mayor desgaste.

Cambios de temperatura muy bruscos, ello afectará la textura de la superficie del helado, dando una impresión de gomosidad.

De por sí en la exhibidora, al estar expuesto el producto al aire, es bastante difícil evitar la oxidación lo que causa el efecto de brillo.



### **La limpieza:**

Es altamente probable que los clientes apoyen sus manos en el cristal que hace de tapa del equipo, o toquen los laterales. En días de mucho calor, es más fácil que queden manchas debido a la grasitud de la piel.

Esto desluce la presentación del equipo. Así que debemos estar atentos a limpiar constantemente estas áreas del equipo.

También, debido al trabajo, es posible que descuidemos la limpieza del interior. En el "fragor de la batalla" por atender a los clientes puede que las basquetas queden sucias, o que las cucharas o espátulas para servir no queden acomodadas y limpias como corresponde.

Debemos tener en cuenta mantener limpios los separadores de basquetas, pues es probable que se ensucien o queden pequeños restos de otros sabores en esa área.

### **Otros detalles a tener en cuenta:**

En algunos países la reglamentación exige que los utensilios (cucharas, espátulas o maquinas para bochas) deben mantenerse en recipientes con agua y ácido cítrico.

Esto ayuda a mantener la higiene. Debemos tener en cuenta que cuando retiramos este utensilio debe evitarse que pequeñas gotas de agua caigan sobre el helado presentado en las bachas o basquetas, pues esas gotas a -14 o -16 grados en poco tiempo se convertirán en un cristal de hielo. Y todo el esfuerzo en preparar un helado madurado y homogenizado se pierde al agregar un agente externo que forma un cristal de hielo desagradable al consumir el helado.

¿Cómo evitar el goteo? Utilizar una cuchara, o espátula por cada sabor y presentarlo en la basqueta. O al retirar del recipiente con el agua "sacudir" o golpear el utensilio contra una esponja limpia y bien escurrida, o sobre papel absorbente y descartable.

Si bien, no hay legislación específica en cuanto a la temperatura de expendio, la temperatura en que generalmente se trabaja es entre -14 a -16 grados.

Es cierto que a pesar de que nuestros helados estén perfectamente balanceados y tengamos en cuenta el PAC y otros detalles, un helado de agua reaccionará de manera diferente a uno de crema y con alguna graduación alcohólica.

Por eso algunos fabricantes de exhibidoras acondicionan sus equipos de tal manera que suministran temperaturas más bajas en los laterales.

Es bueno saber eso antes de comprar el equipo.

### **Sugerencias:**

Algunos heladeros han equipado la totalidad del local con exhibidoras, pero eso es algo oneroso para muchos. Así que algunos optaron por un sistema mixto, una exhibidora de pequeña o mediana por un lado y por el otro las conservadoras tradicionales de glicol o similares.

¿Cómo aprovechar mejor la exhibidora? Heladeros amigos nos comentaron que usa la exhibidora como "vendedor" de los sabores que no salen tanto o los que más ganancias dan.

Y es cierto, quien ingresa a nuestro local y ya sabe lo que quiere directamente nos pedirá "chocolate y vainilla". No necesitamos decorar y presentar de forma especial esos sabores.

Pero ¿que hay de los helados de agua o los de menor salida? Como dijimos el factor de ventas con las exhibidoras es que el cliente "compra con los ojos", entonces ¿por



qué no exhibir los helados de menor salida o los de agua, que mas ganancias nos dejan?

Con solo decorar bien la basqueta o hacer presentaciones atractivas logramos interesar a los clientes en ese sabor en particular.

Ofrecer un helado de agua, digamos de limón sembrado con pasta de frutos del bosque o amarena, es una opción agradable, refrescante y para nosotros más lucrativa.

Creamos un sabor nuevo y vendemos lo que mas nos interesa.

**Autor:** Gloria Molina y Vedia

*Mundohelado Argentina*

[www.mundohelado.com.ar](http://www.mundohelado.com.ar)