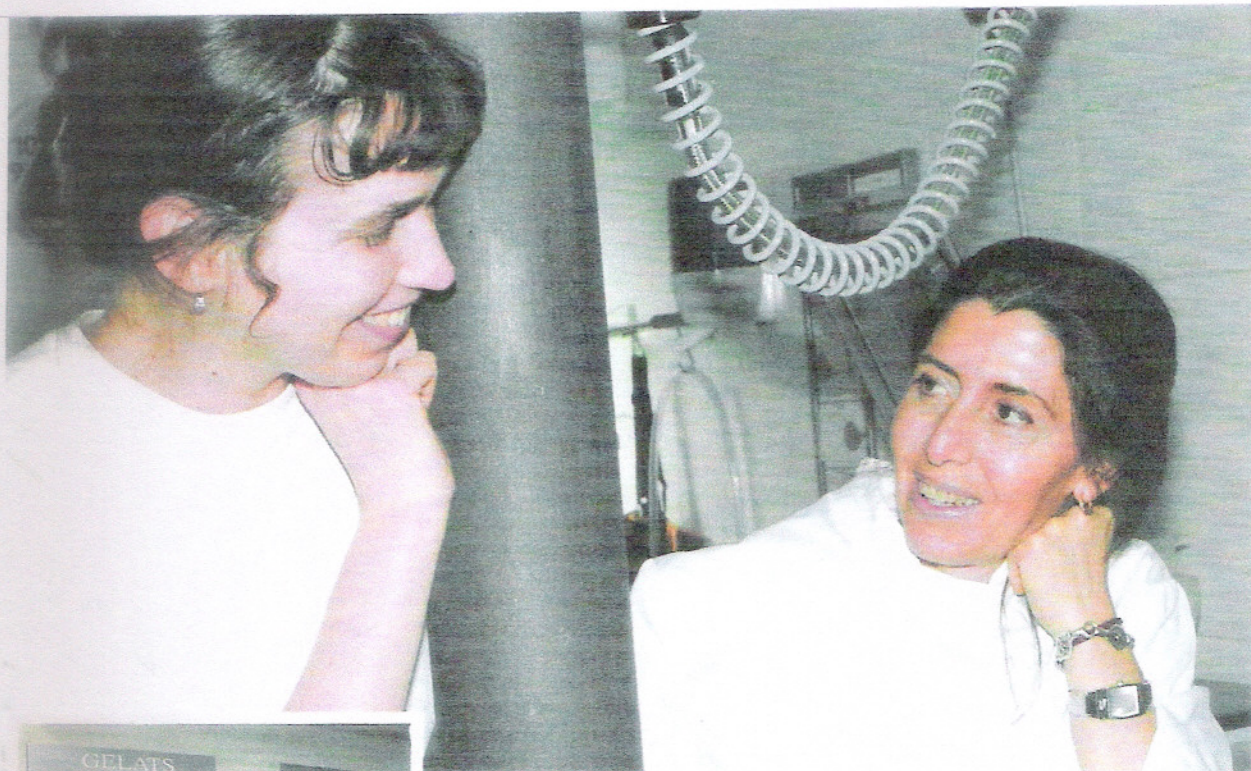


## tomo II



el establecimiento se encuentra en el popular barrio de gracia, en barcelona

Cuando Teresa Vázquez regresa a España desde Argentina está decidida a exportar un modelo de heladería diferente. La venta de helado todo el año proporciona la estabilidad a un equipo formado, que ha hecho suyo la visión del helado de la fundadora y que sabe transmitir a la clientela el valor añadido de un producto realizado con ingredientes de mercado.

Con casi un año de vida, la heladería Tomo II ha tenido una buena acogida en el barrio barcelonés de Gracia. El establecimiento rompe con algunos de los tópicos del sector, como no proceder de una familia de heladeros o no plantear la venta del helado como un producto estacional. Los propietarios son médicos y economistas que se han reconvertido a heladeros y heladeras tras varios años de investigación. Teresa Vázquez, quien está al frente del negocio, y Ángel Cercós, pasaron 15 años viviendo en Argentina y han importado el concepto de heladería de este país sudamericana a Cataluña. Como en Argentina Tomo II trabaja también en invierno, sólo cierra dos días al año: el 25 de diciembre y el 1 de enero. En este sentido, Teresa Vázquez asegura que el consumo de helado en España está en crecimiento todo el año y además "si cierras tienes que prescindir de un equipo formado, que ha entendido tu manera de concebir el producto y que trabaja muy bien". Clausurar temporalmente el negocio para volver a abrir unos meses más tarde obliga a fichar de forma provisional a trabajadores que no conocen el mundo del helado o a estudiantes que pasados los meses de verano tendrán que dejar la heladería. Disponer de una plantilla estable evita estos problemas. "Hasta ahora nos hemos conseguido mantener en invierno. A lo mejor no vendemos como los meses de verano, pero los días que hace sol son buenos para nosotros, y a menudo los clientes también



Tras regresar de Argentina, Teresa Vázquez ha consolidado su propio modelo de negocio en Barcelona

## calidad y servicio todo el año

compran helado los días de frío", apunta. La excepción "claro" son los días de lluvia, por la simple razón de que resulta incómodo degustar una tarrina cuando se sostiene un paraguas con la otra mano. "Me mantengo y estoy segura de que me seguiré manteniendo. Me pregunto por qué cierran los heladeros, todavía no me lo explico".

La salida de los productos hacia la restauración no ha sido el salvoconducto de la heladería en los meses de invierno. La localización de la heladería en un determinado punto del barrio de Gracia ha ayudado a romper con una actividad comercial muy estacional en el sector. Se ha mantenido por medio de la venta diaria a los clientes que han pasado por la tienda. Además de estar situada en una calle semipeatonal, la heladería está en la puerta de entrada al barrio de Gracia, junto a Vía Augusta y Diagonal. "Pasa mucha gente por aquí, sobre todo durante las famosas fiestas de Gracia", comenta. Y es que un punto de venta en otro barrio, como podría ser Sarrià-Sant Gervasi, añade, desierzo los meses de verano, hubiera sido inviable para un negocio que quiere mantener la venta de helado todo el año. En cambio, este distrito "tiene bastante vida, los vecinos siempre están organizando actividades diferentes, cuando no son las Fiestas de San Medir, son actos lúdicos en la plaza Rius i Taulet". Asimismo, es lugar de paso de muchos turistas. Aquí, indica, "la gente es muy de barrio, conozco a toda la gente que vive en las fincas de esta calle, muchos te dan sus opiniones sobre los helados".

### Servicio al cliente

Teresa Vázquez considera que salir del obrador para atender personalmente a los clientes es muy importante. Ella sabe que las dos horas punta de la venta en tienda es de 6 a 8 cada día. Con esta premisa organiza su equipo, formado por 3 heladeros en el obrador todo el año, 4 más en tienda en verano y 2 el resto del año, para situarse tras la vitrina. Toma así el pulso a los sabores más vendidos y a aquellos que no tienen respuesta, escucha opiniones y críticas constructivas, da la posibilidad de probar antes de adquirir el helado, y satisface pequeñas producciones por encargo de sabores que no están en vitrina. Al final estas relaciones humanas suman clientes habituales y los fidelizan, "muchos me piden consejo, preguntan qué gusto combina bien con tal postre". Esta función pedagógica, si se quiere, es la misma que empuja a explicar las cualidades de los ingredientes frescos y naturales con los que se hace el helado a las numerosas madres que recogen a sus hijos en la escuela de enfrente. De esta







TOMO

manera han entendido que el helado es mucho más que una golosina, es un alimento completo con los aportes nutritivos de cualquier merienda recomendada. Vázquez también enseña los ingredientes frescos que se utilizan como materia prima para que la gente se acostumbre a la coloración, al sabor y al aroma de las cremas y sorbetes naturales. "Por ejemplo, el otro día saqué una vainilla natural para enseñarla a un cliente acostumbrado a comer helados elaborados a partir de la vainillina", apunta. La propietaria confiesa que lo que más le satisface profesionalmente es proporcionar unos minutos de placer con la degustación de un helado.

En Argentina Teresa pertenecía al equipo interdisciplinario de trastornos de la conducta alimenticia del Hospital Italiano de San Isidro. "Trabajábamos codo con codo con nutricionistas y psicólogos para paliar las alteraciones de la alimentación de chicas con problemas de bulimia y anorexia", explica. Además de esta experiencia profesional, en medicina, continúa, "tú sabes cómo funciona la digestión y los efectos nocivos de los alimentos, por lo que he podido formular helados especiales para celíacos (personas que no toleran el gluten), galactosémicos (ausencia de la enzima que metaboliza la leche) y diabéticos". También estos conocimientos puede aplicarlos para incidir así en hábitos de consumo erróneos, como los clientes que piensan que un helado antes de comer le va a quitar el apetito, cuando ocurre lo contrario: estimula las pupilas gustativas y todas las secreciones del páncreas.

El helado a domicilio es uno de los servicios que más ha llamado la atención a los barceloneses y a la prensa local. Este servicio se ofrece con un pedido mínimo de un litro de helado y la empresa garantiza que desde que sale del obrador hasta que llega al domicilio del consumidor el alimento no pierde más de 4 °C de temperatura. Tomo II ha editado folletos con el listado de los productos disponibles, y un plano urbano en el que se marcan los límites del servicio a domicilio. En 45 minutos el cliente puede tener el helado en casa. Tomo II dispone de un catálogo de unos 70 sabores que van rotando en vitrina en función de las preferencias de los clientes.

"Dispongo de proveedores fijos para todo lo que se refiere a la adquisición de neutro, azúcar invertido y sacarosa", dice. En cambio, la fruta "me gusta escogerla yo misma, ya sea en la frutería del mercado del barrio o en Mercabarna". Cuando, por ejemplo, "hago un helado de fresa busco la mejor fruta fresca y como me conocen en los puestos de venta me dejan probarla". Tomo II hace catas a ciegas con diferentes helados, y el equipo de obrador siempre se decide por aquellos helados en los que la calidad de los ingredientes es fundamental, matiza. La clientela sabe apreciar sus helados y es capaz de venir





de otros puntos de la provincia o desde la otra punta de Barcelona para probarlos. En cuanto a las especias "a excepción del café no voy a tiendas especializadas. Tengo mis proveedores, aunque depende del nivel del ingrediente y del precio voy cambiando".

Tomo II dispone de un catálogo de unos 70 sabores que van rotando en vitrina en función de las preferencias de los clientes. En exposición hay un total de 36 cremas y sorbetes y los que tienen menos salida acaban por dejarse de elaborar. Las especialidades de la casa son el Dulce de leche, Mel i Mató, Yogurt y Vainilla. Además de estas cremas, los helados que más se venden son el helado de straciatella y las variedades de chocolate. "También hacemos batidos helados con nuestros helados, granizados de café y de limón y vendemos leche merengada aunque no la fabricamos nosotros mismos", recuerda. Su tienda también expone en un rincón una pequeña muestra de pastelería que realiza Teresa Vázquez. La polivalencia técnica le lleva a preparar tiramisú, tocinillos de cielo y brownie.

#### Inicios en Argentina

Con la ayuda de una beca Vázquez empezó a trabajar en el Hospital Italiano de San Isidro en Argentina. En Buenos Aires su marido y ella se trasladan a un barrio en el que vivían los mejores heladeros argentinos. "Conocimos un heladero y vimos que el negocio nos encantaba. Al poco tiempo me apunté a un curso de heladería con el heladero Raúl Alfonsín" del que extrajo las nociones básicas. "Repetimos el curso mi marido y yo, queríamos saber más y más, nos entró el gusanillo", confiesa. Los dos últimos años que se pasó en Argentina se los pasó investigando con una pequeña heladera que tenía en casa. Cuando regresó a Barcelona decide dejar la Medicina y dedicarse en cuerpo y alma a la heladería. Viaja a Valencia como cursillista para continuar su aprendizaje, "quería saber el porqué de los porqués, cómo podía hacer para que el helado se mantuviera en vitrina, cómo podía elaborar un helado más consistente o más blando, por qué el helado podía quedar arenoso o por qué demasiado cristalizado". En este aprendizaje Teresa destaca la ayuda de Angelo Corvito. A partir de aquí empezó a desarrollar y personalizar sus propios helados, "debía buscar la diferenciación, poner el grado de dulzor que a mí me gustaba y que creía que iba a gustar, encontrar el toque graso más adecuado, la intensidad justa del sabor".

Teresa Vázquez dio el toque definitivo a sus productos bajo el prisma de su propio punto de vista. El primer tramo de la experiencia Tomo II ha sido superado con creces, desde abril de 2005 a esta parte. El próximo mes de junio verá la luz un nuevo despacho en el popular barrio del Borne de la ciudad catalana.

Maquinaria para  
Heladería



commercial refrigeration machinery

Montadoras nata



Mantecadoras



DIFRIHO

Laureà Miró, 393  
08980 Sant Feliu de Llobregat  
Barcelona  
Tel. 93 666 52 52  
Fax 93 666 58 50  
www.difriho.com  
difriho@difriho.com

Solución Ganadora





teresa vázquez



1



2



3

#### ingredientes

230 g	leche entera de Girona
37 g	leche en polvo desnatada
73 g	dextrosa
40 g	sacarosa
4 g	neutro para cremas
66 g	azúcar invertido
550 g	yogur griego

#### elaboración

Pesar todos los ingredientes. Verter la leche entera en el pasteurizador y añadir la leche en polvo desnatada mezclada con la dextrosa.

A partir de los 40°C incorporar la sacarosa y el neutro. Acto seguido añadir el azúcar invertido. Cuando la temperatura del pasteurizador ha descendido hasta los 4°C agregar el yogur griego. Luego depositar la mezcla en el tino de maduración al menos 6 horas.

Mantecar y a la salida de la máquina intercalar el helado con el coulis de fresa. El resultado es una crema helada que combine notas ácidas del yogur griego con la acidez de la fresa y el jugo de limón del coulis. Es importante destacar que el helado de yogur griego tiene más consistencia que la crema de yogur natural corriente, porque entre otras características el yogur griego es más denso y tiene más cremosidad.



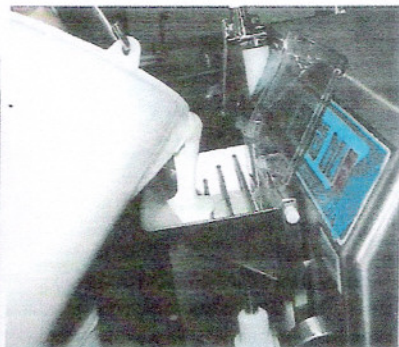
## crema de yogur griego



4



5



6



7



8



## coulis de fresa

### ingredientes

300 g jugo de fresa  
jugo de limón  
250 g azúcar

### elaboración

Lavar primero las fresas, cortarlas y batirlas. Exprimir luego los limones. Mezclar los dos zumos y pasarlos por la batidora. Depositar la mezcla en un cazo con el azúcar y llevarla a ebullición durante 3 minutos a 88°C sin dejar de remover el líquido. Reservar a 4°C.

