

## MANUÁL ZMRZLINÁRA

### Vážení zákazníci,

Pri predaji zmrzliny je treba k dosiahnutiu maximálnych predajných výsledkov neustále dodržiavať niekoľko zásad, ktoré nájdete v tomto materiáli.

Máme štatisticky overené, že až každý tretí zákazník si u predajcu zmrzlinu nekúpi, pokiaľ čaká dlhšie na obsluhu alebo má pocit, že s ním obsluha dostatočne nekomunikuje, pôsobí neodborne a nepozná produkty, ktoré predáva. Ďalším impulzom k odchodu zákazníka je fakt, že zmrzlinová vitrína nie je čistá alebo v nej zmrzlina nevypadá dobre (dojem špatnej hygieny). Každý tretí zákazník, ktorý odíde a zmrzlinu nekúpi, znamená o 33% nižšiu tržbu, než by bola mohla byť dosiahnutá. Prečo si nechať utiecť zisky, keď tomu tak nemusí byť?

A ešte jedna zákonitosť. Nestačí zásady, o ktorých sa zmieňujeme len dodržiavať. Pokiaľ nebude Váš personál mať maximálne zodpovedný prístup k práci, nebudete profesionálni, aktívni a nebudete sa venovať predaju s úplnou starostlivosťou, obchod nikdy nepôjde tak dobre, ako by mohol ísť a nebudete mať spokojných a vracajúcich sa zákazníkov.

## HYGIENA

### Na čo všetko treba myslieť pri manipulácii so zmrzlinou?

#### Evidencia otvorenej vaničky

Pred umiestnením zmrzlín do vitríny a zahájením predaja vykonajte evidenciu dátumu a času otvorenia každej zmrzliny do zošita. Pokiaľ k vám zavítajú kontrolné orgány, zošit vám príde vhod.



---

## Kliešte k porciovaniu zmrzliny

Na vitríne majte k dispozícii nádobku s vodou a savou utierkou. Pravidelne meňte vodu v nádobke a utierku perte v čistej vode. Ak už nevyzerá hygienicky vhodne, vezmite utierku novú. Čo sa týka porcovacích klieští, tie musia byť vždy čisté. Preto je pravidelne oplachujte v nádobke s vodou a oklepte do savej utierky.



---

## Zmrzlinový kornútok

Najdôležitejšie je, aby ste NIKDY nebrali kornútok priamo do holých rúk, hoci ich máte umyté. Tu sú možnosti, ktoré môžete vo svojich prevádzkach praktizovať:

- ✓ použite kornútky s papierovým návlekom,
- ✓ silikónové puzdro,
- ✓ hygienické rukavice,
- ✓ alebo obrúsok.



kornout  
s návlekom



silikónové  
puzdro



hygienická  
rukavice



ubrousek

# AKO VYTVORIŤ SKVELÝ VIZUÁLNY DOJEM

***Ako sa hovorí, jeme aj očami. Preto je vizuálna stránka vitríny v každej prevádzke jedným z tých najdôležitejších prvkov. Chcete mať dokonalú vitrínu? Prečítajte si, ako na to!***

---

## **Nekombinujte vo vitríne sortiment zdobených a rovných vaničiek**

Sortiment SPECIAL, Limitovaná edícia, Plus či Grande (zdobené zmrzliny) nedávajte do rovnakej vitríny so zmrzlínami Eccellente (rovné, nezdobené vane). Kombinácia oboch typov vo vitríne nepôsobí pre zákazníka atraktívne.

---

## **Zvoľte vhodnú kombináciu zmrzlín vo vitríne z hľadiska pomeru ovocných a smotanových príchuťí, predajnosti, ale aj farebnosti**

Pri rozmiestnení zmrzlín vo vitríne je potrebné postupovať tak, aby bol vytvorený kontrast farieb na účel priaznivého vizuálneho dojmu. Snažte sa teda nedávať vedľa seba svetlé, tmavé alebo odtieňovo podobné vane.

---

## **Udržujte zmrzliny tak, aby vyzerali vždy dobre**

Zmrzliny musí vyzerat' čerstvo a čisto po celú dobu predaja. Zmrzliny SPECIAL, Limitované edície, Plus a Grande dozdobte vhodnými surovinami podľa svojej vlastnej predstavivosti. Pravidelne kontrolujte stav zmrzlín a doozdobujte podľa potreby.

---

## **Nechajte zmrzlinovej vane vo vitríne až do vypredania**

Zmrzliny, ktoré ste už raz dali do vitríny, nedávajte naspäť do mrazničky a potom opäť do vitríny. Mohlo by dôjsť k ich kryštalizácii zapríčinené teplotnými šokmi.

---

## **Starajte sa o zmrzliny vo vitríne**

Bežná spotrebný obrátka jednej vaničky vo vitríne je cca 1-3 dni podľa druhu. Zmrzliny by mali byť vypredané do 7 dní od umiestnenia do vitríny.

Ak zaregistrujete po uplynutí 2-3 dní, že niektorý druh nie je zákazníkmi žiadaný, použite ho do pohárov, ľadovej kávy alebo zmrzlinových nápojov. Prípadne odporúčame dať túto vaničku do akcie, nech sa čo najskôr dopredá.

V opačnom prípade môže totiž nastať situácia, kedy povrch zmrzliny vyzerá zoxidované. Riešenie? Použite cukrársku stierku, vďaka ktorej odstránite vrchnú vrstvu z povrchu zmrzliny, dozdobte vhodnou ingredienciou alebo toppingom.

---

## Udržujte čistotu zmrzlinových vaničiek

Cukrársku stierkou priebežne odstraňujte zvyšky zmrzlin z stien a dna vaničky skôr než zaschnú. Natlačte ju dopredu ku zvyšnej zmrzline. POZOR! Z hygienických dôvodov nepoužívajte pre čistenie vaničiek utierku ani handru.



## KOPČEKOVANIE

*Aby zmrzlina vyzerala dobre v kornútku, alebo vo vitríne, je potrebné poznať pár zásad kopčekovania:*

- ✓ kopčekovanie vykonávajú iba vertikálne a začínajte od zadnej strany vaničky!



- ✓ Kopček sa snažte nabrat' jedným ťahom

Nie viac ťahy! Inak dôjde k zhutňovaniu zmrzliny do klieští, predali by ste za danú cenu väčšiu hmotnosť zmrzliny, než s ktorým kalkulujete. Čo sa môže javiť ako paradox, je fakt, že zhutnený kopček má väčšiu hmotnosť, ale opticky vyzerá menšie.

Dbajte na vhodnú teplotu vo vitríne.

---

✓ **Jednotlivé druhy zmrzlín naberajte podľa ich farebnosti**

Začnite od svetlých farieb a prechádzajte k sýtejšími a tmavším farbám. Znázorníme si to príkladom:

Najskôr naberte vanilku a potom čokoládu - nikdy nie naopak, aby nedošlo k tomu, že zvyšky zmrzlín sýtych farieb zostanú vo zmrzlínach svetlých.

Ak by ste však predsa len nabrali najskôr farebne sýte a tmavé zmrzliny, uistite sa, že sú kliešte dôkladne opláchnuté pred tým, ako začnete naberať zmrzliny svetlé.

---

✓ **Po každom opláchnutí kliešte oklepte a utrite do savej utierky**

Ako už sme spomenuli v 1. dielu zmrzlinára, ktorý pojednával o hygiene, tento krok je nesmierne dôležitý. Zabráňte tomu, aby sa voda z klieští dostala do zmrzliny. Ak sa tam totiž dostala, vytvorili by sa z nej malé kryštáliky ľadu a zákazník by sa mohol pri konzumácii zľaknúť, že v zmrzline sú kúsky skla alebo iné častice, ktoré tam nepatria.

---

**UPOZORNENIE!**

**Kopčeky nikdy nerobte ťahom po povrchu zmrzliny smerom k sebe. Narušili by ste jej tvar a prípadne jej zdobenie. Zmrzlina by potom pôsobila špatným vizuálnym dojmom!**



# VITRÍNY

***Vitrína je pre predaj zmrzliny veľmi dôležitá. Preto je nutné o ňu správne starať!***

***Pre bezproblémovú prevádzku vitrín je potrebné dodržiavať nasledujúce zásady:***

## DYNAMICKÉ VITRÍNY:

**Automatické odmrazovanie vitríny** by malo byť nastavené v **intervale cca 8 hodín**, podľa typu vitríny a okolitých klimatických podmienok.

**Raz za 3-4 dni vypnúť cez noc vitrínu** a vybrať vaničky, aby sa odmrazili zvyšky ľadu, ktoré bránia prúdeniu vzduchu vo výparníku.

**Raz za týždeň skontrolovať, prípadne vyčistiť výparník**, na ktorom sa zachytáva prach a ostatné nečistoty. Pokiaľ nie je výparník čistý, prudko sa zvyšuje spotreba energie a môže dôjsť k spáleniu kompresora.

**Raz za mesiac** (alebo vždy pri nevhodnom mrazení) treba demontovať krycí plech, na ktorom sú umiestnené ventilátory zaisťujúce prúdenie vzduchu vo vnútri vitríny, a skontrolovať, či za ním nie sú zvyšky ľadu. Ak áno, je nutné nechať ľad samovoľne odmraziť.



## STATICKE VITRINY :

---

**Raz za tyzden skontrolovat' a pripadne vyčistiť výparník** , na ktorom sa zachytáva prach a ostatné nečistoty. Pokiaľ výparník nie je čistý, prudko sa zvyšuje spotreba energie a môže dôjsť k spáleniu kompresora.

---

**Raz za mesiac je potrebné vitrínu vypnúť a nechať samovoľne úplne odmraziť**, po odmrazení umyť, vyčistiť a vydezinfikovať.

---



**Srážnik** – čistiť/vysávať prach a nečistoty



# PERSONÁL

**Zamyslite sa, ako veľmi je pre vás obsluha dôležitá. Zažili ste niekedy nepríjemného čašníka? Mali ste česť stretnúť sa s usmievavou servírkou? Alebo to bolo naopak?**

Nemajte strach, neuprednostňujeme ani jedno pohlavie. V úvode sme však chceli dať dostatočne názorný príklad toho, s čím sa môžete v akejkoľvek predajni stretnúť.

Či už tomu veriť chcete alebo nie, ochotný a ústretový personál je pre dobre fungujúcu prevádzku to najdôležitejšie!

**Predstavujeme Vám sedem základných pravidiel, podľa ktorých by sa mala riadiť každá správna obsluha:**

- ✓ Byť na zákazníka vždy príjemný, pôsobiť na neho profesionálne a vedieť s ním dobre komunikovať.
- ✓ Zákazníka stojaceho pred vitrínou nenechávať čakať a premýšľať, oslovovať ho a aktívne mu produkty ponúkať.
- ✓ Oznamovať zákazníkovi, že v ponuke sú pravé, ručne vyrábané, cukrárske zmrzliny.
- ✓ Radiť zákazníkovi, ktoré zmrzliny sú obľúbené a najviac sa predávajú.
- ✓ Vy, ako zamestnávateľ, by ste mal predstaviť zamestnancom produkty a ich charakteristiky - ovocné, smotanové, zmrzliny z natur ovocia, bez mlieka, bez lepku, bez tuku, atď.
- ✓ Správny personál taktiež ponúka zákazníkovi novinky - napríklad ochutnávka zmrzliny malou plastovou lyžičkou.
- ✓ Zamestnanci majú informovať zákazníka o možnostiach ďalšej kúpy:
  - viac druhov zmrzlín do kornútku, papierový pohárik (možné zdobenie posypom alebo toppingom)
  - zmrzlinový pohár na mieste alebo TO GO
  - ľadová káva
  - zmrzlinový nápoj



**JEDNODUCHO UROBTE VŠETKO PRE TO, ABY STE ZÁKAZNÍKA ZAUJALI.  
Chyťte ho a nepustíte ...**

Tím ADRIA GOLD Slovakia s.r.o