Il cliente compra con gli occhi… e con la gola

angela-ochner-4-5093919e

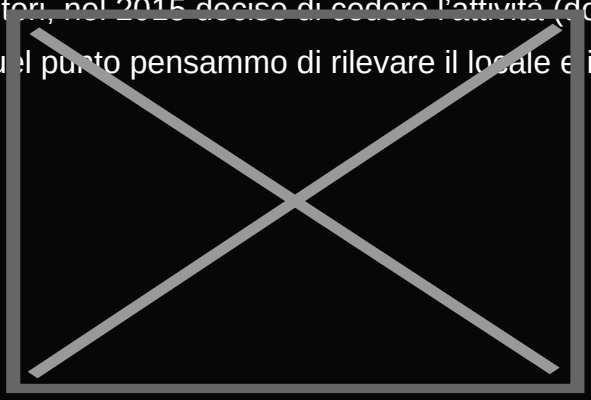
Il settore della pasticceria è in continua evoluzione e c'è sempre maggior attenzione all'aspetto estetico delle creazioni, perché, prima di tutto, il cliente deve essere attratto e incuriosito da quello che compra senza che però questo vada a discapito del gusto.
La pensa così Angela Ochner, giovanissima pasticcera titolare di uno dei locali di punta di Trento, Cremeria Milano.

Giovanissima, ma con le idee molto chiare. Ci racconti il tuo percorso in questo mondo?
Quella di diventare pasticcera non è stata una scelta immediata. Come tante ragazze della mia età, ho frequentato il Liceo Scientifico prima, per poi iscrivermi all'università dopo il diploma, capendo ben presto che la scelta non corrispondeva ai miei veri desideri.
L'anno successivo, quindi, avendo sempre lavorato nel settore della ristorazione e del bar durante i miei lavori stagionali, ho deciso di iscrivermi alla Scuola Alberghiera serale di Rovereto.
Di giorno lavoravo in un bar di Pergine Valsugana e la sera andavo a scuola. E proprio lì, per merito del mio indimenticabile insegnante di pasticceria Eliseo Bertini, mi si è aperto un mondo, quello della pasticceria. Così, dopo il diploma, mi sono iscritta al percorso di Alta Formazione per pasticceria di Cast Alimenti a Brescia, un percorso della durata di sette mesi, che prevede una parte teorica di quattro mesi e uno stage esterno di tre mesi presso aziende di Pasticceri o Hotel di grande livello.

Dove hai fatto lo stage?
L'ho svolto presso l'Atelier del Maestro Luigi Biasetto a Padova. Da lui ho imparato che in questo settore nulla deve essere lasciato al caso e che ogni ricetta finale è frutto di un'attenta scelta di calcoli e bilanciamenti. Durante i tre mesi di stage sono stata assegnata al reparto torte e tortine, dove si producono appunto torte, monoporzioni e cioccolateria. Al termine dei tre mesi di stage, dopo aver sostenuto l'esame a Brescia col Maestro Iginio Massari, ho potuto continuare a lavorare come apprendista pasticcera proprio nel laboratorio di Biasetto, dove sono rimasta un anno.

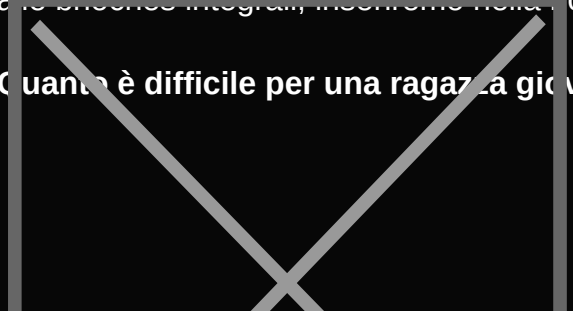
Raccontaci di Cremeria Milano…



gelateria diffusa in varie città: Praga, Istanbul, Barcellona, Gerusalemme… e Trento. Il fondatore, un caro amico milanese dei miei genitori, nel 2015 decise di cedere l'attività (dove io avevo fatto qualche stagione). Io e la mia famiglia a quel punto pensammo di rilevare il locale e il 14 settembre 2015 inaugurammo la nuova Cremeria  Milano in Largo Carducci a Trento, di cui sono ora titolare.
Il nostro locale è diventato il punto di ritrovo della città per gli amanti del caffè, ma soprattutto per la pasticceria mignon che per me è una vera "chicca" e che ci sta dando grandi soddisfazioni. Prepariamo giornalmente tutti i prodotti che si possono consumare e acquistare nel nostro bar, come appunto pasticcini, torte, prodotti lievitati, pizze, gelati, nonché le proposte per il pranzo e l'aperitivo. A tutto questo, affianchiamo i dolci della tradizione, il nostro panettone artigianale a Natale e la colomba a Pasqua. Siamo anche fornitori di alcuni bar della città con le nostre brioches e, da questa estate, abbiamo iniziato a vendere il nostro gelato a terzi.

Cosa significa fare pasticceria oggi?
È importante seguire le tendenze, ma soprattutto non deludere le aspettative del cliente proponendo valide alternative in caso di richieste particolari, come quelle di clienti che devono seguire un regime dietetico come i diabetici, i celiaci o le persone intolleranti al lattosio. Sempre maggior attenzione, inoltre, viene data ai prodotti richiesti da clienti vegetariani e vegani e quindi, accanto al prodotto tradizionale, deve essere sempre presente un dolce adatto a soddisfare anche le esigenze di questi avventori. E se anche è facile reperire materie prime 'alternative', risulta complicato ricalibrare le nostre ricette per realizzare preparazioni di questo tipo. Tuttavia, si tratta certamente di un campo che dà soddisfazione esplorare. Con i miei validi collaboratori, Mattia e Valentina, ho quindi creato una linea di prodotti 'free from': il nostro pane è senza strutto, le brioches non contengono margarina ma esclusivamente burro di alta qualità, le farciture non contengono né additivi né conservanti.
Il nostro gelato viene prodotto utilizzando latte, panna e yogurt di montagna, frutta fresca e non contiene glutine. Abbiamo una gamma di prodotti realizzati con burro di riso e, da quest'anno, oltre alle brioches integrali, inseriremo nella nostra linea di panettoni quello integrale per Natale.

Quanto è difficile per una ragazza giovane come te rinunciare alla 'libertà' che può dart



di lavoro?

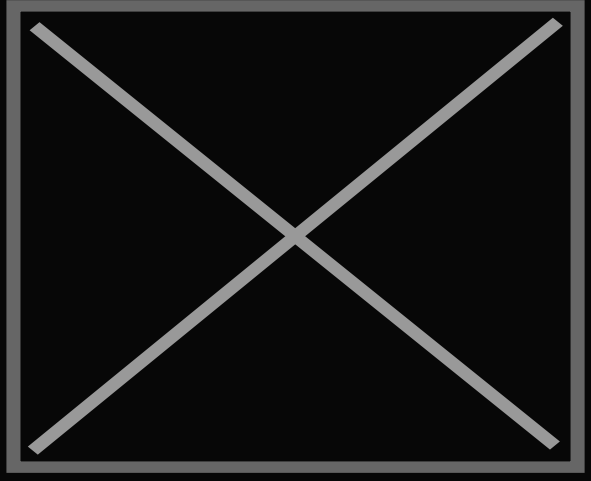
Il lavoro occupa gran parte della mia giornata. Tuttavia, è noto che la nostra attività sia penalizzante per la vita privata perché, oltre alle ore dedicate alla produzione vera e propria, c'è anche il tempo da destinare all'organizzazione del lavoro, degli ordini, alla gestione dei dipendenti, alla comunicazione con i clienti, agli aspetti burocratici. Ho la fortuna di essere affiancata in questo dai miei genitori, infatti mio padre mi aiuta nella complessa gestione degli aspetti economici e svolge un ruolo davvero impagabile, mentre mia madre, con la sua cura "maniacale" per i dettagli, si occupa della parte relativa alla vendita e alla comunicazione.
Manforte arriva anche dai miei fratelli, che mi aiutano sia nella produzione che nell'aspetto 'social'.
Non nego che ci sono giornate in cui vorrei avere la spensieratezza che sicuramente molte ragazze della mia età hanno, ma quello che più mi dà la forza, oltre alla mia famiglia che mi sprona continuamente, sono le soddisfazioni che i nostri clienti ci danno.

Quanta gente, oltre alla tua famiglia, lavora con te? Qual è l'età media?

Un aspetto molto difficile del nostro lavoro è la ricerca dei giusti collaboratori. Serve una persona solare, che sappia relazionarsi con i clienti, che dedichi loro le giuste attenzioni e che sappia vendere. In questi due anni abbiamo avuto alcune difficoltà da questo punto di vista, ma per nostra fortuna abbiamo trovato 4 collaboratori, Agnese, Alexander, Eraldo e Simone, molto validi e per noi preziosi. In produzione invece ci sono, oltre a me, Mattia e Valentina. Loro sono diventati ormai la mia seconda famiglia perché trascorriamo molto tempo insieme e sono molto soddisfatta di loro e della squadra che abbiamo creato. Siamo tutti molto giovani, età media 26 anni, e questo credo sia un punto a nostro favore perché siamo pieni di energia, di voglia di fare e di nuove proposte.

Parliamo di fornitori. Come ti muovi in questo ambito?

È molto importante scegliere con cura i fornitori tenendo ben presenti due aspetti: la qualità e la convenienza della loro proposta. Durante la fase di avviamento del locale è stato molto complicato per me decidere quali prodotti utilizzare, perché ci si trova davanti a una gamma infinita di possibilità: in base al grado di qualità del prodotto che si intende realizzare, si deve adottare una linea di prodotti adeguata. Io, proprio per la formazione ricevuta, ho fin da subito deciso che i miei sforzi si sarebbero indirizzati nella realizzazione di prodotti di altissima qualità e da qui è stato naturale rivolgermi verso ditte che mi davano garanzie in questo senso.



Chi sono i tuoi modelli e con chi ti piacerebbe fare una esperienza a 4 mani?

Sicuramente Iginio Massari e Leonardo Di Carlo sono due Maestri ai quali faccio sempre riferimento perché fanno parte delle fondamenta della pasticceria italiana. Per la parte panificazione seguo molto Alessandro Bresciani, che abbiamo avuto anche come consulente nel nostro laboratorio. Ultimamente sono molto attratta da Silvia Federica Boldetti, vincitrice del titolo mondiale “The Pastry Queen 2016”, della quale ammiro la determinazione e la voglia di mettersi continuamente alla prova.
Ultimamente sono in contatto con lei perché mi piacerebbe riuscire a organizzare una collaborazione per rivedere alcuni nostri aspetti organizzativi e inserire una nuova linea di prodotti.

Programmi per il futuro?
Mi piacerebbe riuscire ad ampliare la nostra rete vendita dei prodotti da forno, acquisendo nuovi clienti e ampliando la parte produzione. Vorrei organizzare anche corsi di pasticceria e panificazione per trasmettere alle persone tutto quello che ho imparato e mi piacerebbe lavorare con i bambini, magari creando delle collaborazioni con le scuole. Vorrei anche imparare a essere più autonoma
su tanti aspetti, ma soprattutto mi piacerebbe al più presto ripagare tutto lo sforzo che la mia famiglia sta facendo e ha fatto in questi anni per supportarmi!

Se la pasticceria diventa social...