

UF1744: Comercialización de ofertas de pastelería

Elaborado por: Francisca Angélica Monroy García

Edición: 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-16492-90-9

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Presentación

Identificación de la Unidad Formativa

Bienvenidos a la Unidad Formativa **UF1744: Comercialización de ofertas de pastelería**. Esta unidad formativa pertenece al Módulo Formativo **MF1780_3: Diseño y comercialización de ofertas de pastelería**, que forma parte del certificado de profesionalidad **HOTR0210: Dirección y producción en pastelería**, de la familia profesional de **Hostelería y turismo**.

Presentación de los contenidos

La finalidad de esta unidad formativa es enseñar al alumno a analizar de forma periódica la situación de mercado en la que se encuentra el negocio, comercializar la oferta del establecimiento de pastelería de forma que se satisfagan las necesidades del cliente y promocionar la oferta del establecimiento de pastelería despertando el interés de compra con el objetivo de fidelizar a la clientela.

Para ello, se analizará la venta de servicios, el análisis de la situación en el sector de la pastelería y la comunicación, el marketing y las ventas.

Objetivos de la Unidad Formativa

Al finalizar este módulo formativo aprenderás a:

- Analizar el sector de la pastelería y definir el posicionamiento del establecimiento, interpretando las variables que lo configuran y explicando la situación actual y las tendencias que se detectan.

- Analizar los procesos de información, asesoramiento y venta, y aplicar en ellos los procedimientos y las técnicas de atención al cliente y de comunicación adecuados, como elemento básico para el logro de los objetivos empresariales.
- Desarrollar acciones promocionales aplicables a establecimientos de producción y venta de productos de pastelería, aplicando técnicas de marketing.

Índice

UD1. Venta de servicios de pastelería

1.1.	Clasificación y características de los servicios en pastelería ...	11
1.2.	Identificación de las fuentes informativas de la oferta de pastelería	27
1.3.	Estudio y análisis del entorno.....	35
1.4.	Tipos de tarifas y condiciones de aplicación según nuestro objetivo	44
1.5.	Estrategias para la fijación de precios.....	45
1.5.1.	Análisis de precios de la competencia	65
1.5.2.	Precio según valor percibido por el cliente.....	75
1.5.3.	Precio de penetración en el mercado.....	78
1.5.4.	Precio por prestigio	82
1.5.5.	Precio por descremación del mercado.....	84
1.5.6.	Precio por promoción.....	87
1.5.7.	Precio psicológico.....	92
1.5.8.	Precio en función del beneficio	96
1.6.	Tipos de servicios que se pueden ofertar.....	99

UD2. Análisis de la situación en el sector de la pastelería

2.1.	Estudios y análisis de situación del mercado	115
2.1.1.	Tendencias	121
2.1.2.	Cuotas de mercado	127
2.2.	Análisis del sector de restauración	133
2.2.1.	Análisis interno	139
2.2.2.	Análisis externo	144
2.2.3.	Análisis DAFO	147
2.3.	Tipos de investigación de mercado.....	157
2.3.1.	Cuantitativa o numérico	166
2.3.2.	Cualitativa	192
2.3.3.	Documental o de fuentes secundarias	201
2.3.4.	Secundaria de marketing.....	206
2.4.	Posicionamiento de una empresa de pastelería.....	218
2.4.1.	Perfil sociodemográfico de los clientes	223
2.4.2.	Purchase Funnel (Túnel de compra)	233
2.4.3.	Frecuencia de consumo.....	239

UD3. Comunicación, marketing y ventas en pastelería

3.1.	Estudiar las necesidades y deseos del cliente en segmentos bien definidos del mercado	253
3.1.1.	Objetivos del estudio de necesidades.....	254
3.2.	Comunicación interpersonal y sus tipos	259
3.3.	Ánalisis de las necesidades humanas y la motivación.....	268
3.3.1.	El proceso decisorio.....	271
3.3.2.	Las expectativas de los clientes y sus técnicas	276
3.3.3.	Técnicas de satisfacción.....	278
3.3.4.	Estándares de calidad.....	281

Índice

3.4.	Evaluar y medir la imagen de la empresa y la satisfacción del cliente	284
3.5.	Motivación a todos los departamentos.....	288
3.6.	Estructura C.R.M. (Customer Relationship Management).....	291
3.6.1.	Ventas	298
3.6.2.	Asignación de objetivos de ventas a cada unidad o persona del negocio	305
3.6.3.	Gestión de todos los tipos de contactos que se mantengan.....	310
3.6.4.	Gestión de cuentas.....	314
3.6.5.	Gestión de ofertas.....	316
3.6.6.	Gestión de contratos.....	317
3.6.7.	Seguimiento de los objetivos marcados	321
3.7.	Marketing	323
3.7.1.	Datos de mercado	327
3.7.2.	Datos de la competencia.....	328
3.7.3.	Segmentación de clientes	330
3.7.4.	Definición de la oferta	332
3.7.5.	Asignación de segmentos/canales	333
3.7.6.	Servicios.....	334
3.7.6.1.	Gestión de las solicitudes y demandas de servicio.....	335
3.7.6.2.	Gestión de incidencias	337
3.7.6.3.	Gestión de reclamaciones	338
3.7.6.4.	Actualización de bases de datos de los clientes.....	340
3.7.6.5.	Encuestas de satisfacción y consecución de niveles de calidad.....	342
3.8.	Elementos de merchandising en pastelería.....	343
3.8.1.	Decorado y ambiente	344

3.8.2. Equipamiento.....	346
3.8.3. Carta de productos de pastelería.....	348
3.8.4. Ubicación preferente del producto	350
3.8.5. Fotos.....	351
3.8.6. Mástiles	354
3.8.7. Carteles.....	355
3.8.8. Publicidad.....	356
3.8.9. Animación.....	357
3.8.10. Demostraciones y degustaciones	358
3.8.11. Otros.....	360
3.9. Estructura de un plan de marketing.....	363
3.9.1. Fase analítica.....	366
3.9.1.1. Análisis externo	367
3.9.1.2. Análisis interno	369
3.9.1.3. Análisis DAFO	370
3.9.2. Fase estratégica.....	372
3.9.2.1. Decisiones	373
3.9.2.2. Fijación de objetivos	373
3.9.2.3. Política Marketing Mix	374
3.9.3. Fase operativa	375
3.9.3.1. Plan de acciones.....	376
3.9.3.2. Presupuesto.....	378
3.9.3.3. Previsión de rentabilidad	379
Glosario	389
Soluciones	397

UD1

Venta de servicios
de pastelería

- 1.1. Clasificación y características de los servicios en pastelería
- 1.2. Identificación de las fuentes informativas de la oferta de pastelería
- 1.3. Estudio y análisis del entorno
- 1.4. Tipos de tarifas y condiciones de aplicación según nuestro objetivo
- 1.5. Estrategias para la fijación de precios
 - 1.5.1. Análisis de precios de la competencia
 - 1.5.2. Precio según valor percibido por el cliente
 - 1.5.3. Precio de penetración en el mercado
 - 1.5.4. Precio por prestigio
 - 1.5.5. Precio por descremación del mercado
 - 1.5.6. Precio por promoción
 - 1.5.7. Precio psicológico
 - 1.5.8. Precio en función del beneficio
- 1.6. Tipos de servicios que se pueden ofertar

1.1. Clasificación y características de los servicios en pastelería

El Sector de la pastelería está muy arraigado en el aspecto tradicional, tanto en la gestión como la fabricación, normalmente la producción y el punto de venta se sitúan en el mismo local o locales anexos, siendo una estructura en recursos humanos familiar, pasando la tradición de padres a hijos.

La nueva tendencia en el sector, con la impronta de reformar añadiendo nuevos servicios y características, así como nuevos procesos de elaboración, percibiendo los posibles cliente estos cambios, en nuevos productos, sabores nuevos, nuevos servicios.

La dificultad de este sector estriba en las dificultades de encontrar profesionales cualificados, el oficio se ha venido pasando de padres a hijos, siendo un círculo muy cerrado con pocas posibilidades de entrada de profesionales externos.

Este es un sector con dificultad paraencontrar mano de obra cualificada, por el contrario, la venta de los productos, las posibilidades son muy buenas, siempre y cuando se adapten a las nuevas tendencias y demanda social de consumo.

- **Diversificación.** El sector debe inclinarse a la polivalencia, esta ha de ser especializada, el que el sector se diversifique no quiere decir que abandone sus productos tradicionales, realmente nunca debe perder su característica de tradicional, por lo tanto la polivalencia indica que se introduzcan nuevos productos, los cuales giren en torno a la pastelería.

Un ejemplo se puede diversificar ofreciendo la venta de chocolates, pan, bombones, e incluso se puede ofrecer servicio de cafetería y desayunos, por estar todos estos nuevos servicios relacionados con la pastelería.

Una opción viable es incluir catering para celebraciones como comuniones, bautizos, etcétera, con pastelería salada, canapés e incluso, en algunos casos, comidas.

- **Nuevas tecnologías.** Existen máquinas de ayuda para la elaboración de los productos, para medir cantidades exactas, diseño, que te facilitarán la elaboración de los productos, todo ello sin dejar de ser un negocio artesanal.

Otros avances tecnológicos te ayudarán en la buena marcha del negocio como, por ejemplo, programas táctiles en la tienda para los dependientes, cámaras de fermentación controlada para tener un buen producto, cámaras frigoríficas para conservarlos...

- **Compras agrupadas.** Las materias primas son compradas en asociaciones o grupos de pastelerías, con el objeto de obtener mejores precios, elaborando de este modo productos más baratos.



Rellenando pasteles con manga pastelera.

La repostería en nuestro país se considera una parte de la cocina especializada en la elaboración y creación de postres y diferentes dulces. Tiene una larga tradición histórica y en determinadas ocasiones presenta una gran influencia de la época andalusí (por el uso de almendras) y de la cocina sefardí que es el momento histórico cuando tiene un gran impulso la repostería. Un gran número de recetas evolucionaron a posteriormente en los Monasterios y Conventos, así como durante el Siglo de Oro a través de recetarios secretos.

Además tuvo influencia de otras técnicas reposteras procedentes de América y Filipinas durante las colonizaciones. El desarrollo del mundo de la pastelería y sus técnicas de elaboración al igual que en la confitería han tenido ambas un avance paralelo al desarrollo de la tecnología del azúcar.

Parte de nuestros dulces y que podemos encontrar en las clasificaciones tienen cierta vinculación con las celebraciones religiosas. Además no toda la producción de productos son dulces, actualmente encontrarnos una diversidad de pasteles salados. A pesar de su variedad y calidad se ofertan ciertas creaciones, la repostería en España no ha alcanzado preparación suficiente para un reconocimiento internacional en comparación con la cocina.

Será a finales del S XIX cuando en Madrid comienzan las primeras tiendas especializadas en el campo de la pastelería específicamente, donde se pueden encontrar algunas elaboraciones refinadas, comienzan a crearse las primeras revistas especializadas e incluso libros. Siendo durante el S.XX cuando se alcanza el mayor auge con la repostería industrial (la empresa donut).

Tanto la repostería como la pastelería en España termina heredando los gustos andalusíes con el empleo de frutos secos (avellanas, almendras, etc.) y la harina de trigo se convierte en un elemento primordial para la elaboración de masas pasteleras, junto con el empleo de cremas, vainillas, canela, azúcar, siropes, etc. No hay que olvidar uno de los productos estrella del mundo de la pastelería como es el chocolate, este procede de México inicialmente y llegar agradar tanto a la sociedad española que en poco tiempo se incorporó como ingrediente dentro del mundo de la repostería, así como a las costumbres culinarias como es la típica merienda de chocolate con churros.

Para ella tenemos en cuenta la clasificación *Nacional de Actividades Económicas del 2009*, la actividad de pastelería se incluye dentro del epígrafe 4724 del comercio al por menor de pan y productos de panadería, confitería y pastelería en los establecimientos especializados para tal fin (Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, 2012).



Variedad de productos de pastelería.

La clasificación y características de los servicios dentro del campo de la pastelería la podemos encontrar dividida y siguiendo la clasificación que presenta la Escuela de Administración Pública de Castilla León (2011) en los siguientes:

- **Postres simples naturales:** estos postres tienen como ingrediente principal las frutas, por ello su valor vitamínico es mayor sobre todo cuando se ingieren en estado fresco, sin exprimir, cocer o picar. Las preparaciones más normalizadas como postres sin ser sometidas a tratamiento son los zumos y las macedonias.

Los zumos porque es el líquido que se extrae de ciertas frutas, son servidos frescos y los más comunes son los que se obtienen de los cítricos (naranja, limón, pomelo, mandarina).

Las macedonias son elaboradas con fruta cruda, sin piel ni semillas siendo troceadas. En ocasiones se utilizan frutas que han sido hervidas o que se encuentran en conservas siempre frías. Estas frutas se mezclan con zumo de limón o naranja, azúcar y algún licor para aromatizarlas tales como Kirch, Countreau, etc.

- **Postres simples elaborados:** son los que cuentan con un aporte importante de proteínas y calcio. Dentro de este tipo podemos encontrar los quesos que tienen una amplia variedad y se suelen presentar como aperitivo al comienzo del menú.
- **Los postres de repostería:** se encuentran formados por un amplio conjunto de ingredientes combinados entre ellos como los huevos, leche, harina, frutos secos y grasas. Algunos de los que podemos destacar es el arroz con leche, flan al caramelo, puding diverso, crema inglesa, buñuelos de fruta, etc.

Dentro de ellos podemos encontrar los postres calientes y semifríos:

- **Postres calientes:** son los postres de sartén, los souflees y las tortillas.
 - › **Postres de sartén:** son productos generalmente elaborados como fritas y requieren del empleo de la sartén como son los crepes, buñuelos, torrijas, leche frita, etc.
 - › **Souflees:** son elaboraciones que se presentan hinchados y calientes (esponjados), entre ellos podemos señalar los souflees de vainilla, frutas, chocolates, arlequines, etc.; necesitan generalmente el empleo de yemas, aromas y claras montadas.

- › **Tortillas:** se componen de una parte de fría (bizcocho, helados diversos) y una parte caliente (merengue italiano o suizo) siendo flambeado con ron normalmente. No hay que olvidar las tortillas que van calientes como es la tortilla al ron o la tortilla souflee, estas se elaboran con claras y yemas batidas por separado, ron, azúcar, mantequilla y azúcar glass y se cuajan en la sartén.

Postres calientes	Postres fríos o semifríos
Charlotas	Bavarois o moscovitas
Crepes	Blanca manger
Pudding	Cremas
Rissoles	Huevos a la nieve
Bollería	Pudding
Pasta de freír	Mousses

Tabla 1. Clasificación de tipos de postres.

- › **Las compotas:** son elaboradas pochando la fruta en un sirope perfumado. Según la naturaleza de la fruta puede ser mondadas, despepitadas o desusada. Además para su elaboración pueden ser tratadas enteras, medias pizas o en cuartos y el sirope se puede sustituir por una mezcla de vino, azúcar y perfumado con canela, vainilla o por medio de este de naranja o limón. El sirope se suele conseguir llevando a ebullición un litro de agua y medio kilo de azúcar, su densidad debe ser modificada en función del grado de madurez y las tasas de acidez de la fruta a pochar. Las compotas pueden servirse tanto tibias o frescas y generalmente en copas, vasques o ensaladeras, siendo recubiertas del sirope de la cocción cuidadosamente filtrada. Esta elaboración puede ser presentada solo o como completo de platos de postres, helados o sorbetes servidos en platos. Por ejemplo: peras al vino y a la canela, compota de melocotón a la vainilla, etc.



Las nuevas presentaciones de postres sobre platos necesitan de cierta base como es una pequeña pieza de pastelería, helado, fruta fresca y coulis de fruta, entre otros. En los postres fríos las piezas de pastelería que tienen una crema con base de huevo, las compotas y ensaladas de frutas deben mantenerse refrigeradas hasta el momento del consumo, debido a que puede ser un peligro mantenerlos a temperatura ambiente. Por ello la importancia de los carros o vitrinas refrigeradas porque asegura una mejor conservación del producto, porque mantiene las cualidades microbiológicas, perseverando los alimentos y la presentación atractiva de los postres dando así buena imagen de la marca del establecimiento.

Clasificación de frutos secos (Escuela de administración pública de Castilla León, 2011):

- Petits fours secos:
 - Masas o aparejos de base
 - › Masa de hojaldre.
 - › Masa sablée o azucarada.
 - › Aparejo de merengue.
 - › Aparejo de biscuits.
 - › Aparejos diversos.
 - Denominaciones:
 - › Allumettes glaseados, palmeras, sacristanes, tortillons, papillons, etc.
 - › Petits fours sablés a las almendras, al chocolate, sablés nantais, etc.
 - › Merenguitos, dedos de dama, champiñones.

- › Rogers de almendras, de nueces, de coco, a las uvas, bolas de nieve.
 - › Biscuits a la cuchara, boudoirs, biscuits de Reims, etc..
 - › Petits fours a las almendras, llamados a la poche
 - › Lenguas de gato, palets de uvas.
 - › Tejas de almendra, cigarrillos rusos, etc
- Petits fours frescos o reducciones:
- Masas o aparejos de base:
 - › Masa hojaldrada.
 - › Pasta azucarada o sablé.
 - › Pasta choux.
 - › Aparejo genovés.
 - › Masa de baba.
 - › Aparejo de ruso.
 - Denominaciones:
 - › Pequeños milhojas, tartaletas, barquetas de frutas, etc.
 - › Tartaletas, barquetas de frutas, sablés de mermeladas, tartaletas de almendras...
 - › Petits choux, eclaires, glands, salambons, etc.
 - › Pequeña moka, genovés de frutas, petits fours glaseados.
 - › Pequeños babas, savarins, pomponnettes.
 - › Pequeños rusos, zócalo de petits fours diversos, etc.

- Petits fours disfrazados:
 - Masas o aparejos de base:
 - › Frutas disfrazadas, cristalizadas, forradas de mazapán, pasadas en azúcar sémola frutas disfrazadas caramelizadas, forradas de mazapán y en sirope de azúcar.
 - › Frutos y frutas al agua, rebozadas de chocolate .
 - › Frutas al agua embebidas en un fondant perfumado.
 - Denominaciones:
 - › Ciruelas, cerezas confitadas, dátiles, nueces, de almendras, avellanas, etc...
 - › Ciruelas, cerezas confitadas, dátiles, nueces, de almendras, avellanas, castañas reconstruidas a partir de masa de castañas, gajos de naranja, de mandarina, piña confitada, etc...
 - › Cerezas o guindas, castañas.
 - › Cerezas o guindas, fresas, frambuesas, gajos de mandarinas, y piña confitada, albaricoques, ciruelas (mirabeles, Reina-Claudia)

Clasificación de las cremas

En primer lugar vamos hacer mención a las cremas que tienen su base de leche pudiendo hacer las siguientes cremas:

- **Crema pastelera:** esta crema es rica en principios nutritivos y de fácil desarrollo de microorganismos, su elaboración debe seguir unas normas higiénicas muy estrictas, así como su conservación inmediata a una temperatura inferior a 3 °C. las cremas derivadas dentro de ella son:
 - Crema de chocolate: con un **añadido de cacao en polvo o cobertura de chocolate.**
 - Crema de café: con adición de café soluble o concentración de café.
 - Crema de licores: se le añade un perfumado de licor.
 - Crema muselina: se realiza con crema pastelera montada y 300 gramos de mantequilla.

- **Crema inglesa:** es de tipo semi-liquida, se realiza a través del calentamiento progresivo de una mezcla de leche, azúcar, yema de huevo y vainilla. Se produce su espesor debido a las proteínas de las yemas de huevo que empiezan a espesar cuando alcanza la temperatura de 85-90°C, no debiendo superar esta temperatura porque la crema se cortaría. Esta crema se puede perfumar con diferentes ingredientes como es el café, chocolate, caramelo, té, piel o zumo de naranja o limón, licores, canela, etc.
- **Saint-Honore:** es el mismo tipo que la crema pastelera lo que se añade es la gelatina remojada justo antes de ponerla a hervir y al final debe agregarse la crema caliente al merengue con cuidado para que este no se baje.
- **Crema de queso fresco:** se debe trabajar el queso fresco junto con la leche hasta alcanzar una crema suave y añadir la ralladura de naranja, se puede aromatizar con menta, tomillo o romero.

Otro tipo de base que se puede emplear en las cremas son las elaboradas con gelatina láctea, estas tienen su base en el empleo de una infusión azucarada que con la añadidura de la gelatina se puede convertir en un postre o salsa si se maneja con delicadeza, por ejemplo:

- **Gelatina de café:** se compone de un litro de café, se funde 25 gramos de gelatina, se moldea y se enfriá por espacio de dos a tres horas. Para su desmoldeamiento se debe ayudar de un paño caliente. Hay que tener en cuenta que un exceso de gelatina puede llegar a endurecer en exceso los postres y por defecto no se le aportará la consistencia necesaria.
- **Gelatina de té:** con hojas de té sobre un litro de leche azucarada en la que se funde 25 gramos de gelatina, se moldea y deja enfriar como en el caso anterior (2-3 horas). Para su desmoldeamiento se debe ayudar de un paño caliente o sumergir en agua tibia unos segundos, hay que tener cuidado con la cantidad de gelatina como en el caso anterior. Para convertir la gelatina en una crema o salsa se debe rebajar la gelatina a la mitad de la cantidad empleada, siendo de una consistencia semisólida pudiendo decorar otras elaboraciones.

Otras elaboraciones lácteas que podemos destacar son los derivados de lácteos todos ellos permiten realizar diferentes tipos de cremas en función de las necesidades del momento y su uso, para ello se pueden emplear el yogurt, la nata batida, entre otros.

Cremas que tienen su base fundamental en las **grasas** podemos señalar:

- **Crema de mantequilla:** este tipo han ido perdiendo valor dentro de la repostería debido a su alto contenido en grasas y porque no parecen encontrar a la altura de las nuevas tendencias y gustos gastronómicos. Estas han sido complementadas por la margarina siendo de excelente calidad para la preparación de las cremas. La margarina presenta una emulsión viscosa de fluidez estable que permite alisar con facilidad, su color y un sabor dulce mezclada o no con otros ingredientes como el chocolate. Otras variedades que podemos encontrar dentro de este grupo son:
 - Crema moka.
 - Crema de mantequilla al merengue italiano.
 - Crema de mantequilla a la crema inglesa
- **Crema chantilly:** se determina como una emulsión de grasa en agua, se caracteriza por la estabilidad de emulsión, textura suave que permite el alisado y relleno de pasteles, su sabor dulce, color blanco, textura espumosa y no debe quedarse pegada en el paladar cuando se consume.

Otra base importante para realizar crema son las compuestas por yema, su elaboración suele ser sencilla porque solo hay que pasteurizar los ingredientes en el cazo, mantenerlo más o menos tiempo al calor y dependiendo de su posterior utilización, porque no se mantendrá el mismo tiempo una yema para alisar que una yema para un petit-fours. Las cremas realizadas con yema se caracterizan por su suavidad y textura, presentan una consistencia media para alisar y mayor consistencia para la repostería. La yema debe conservarse a una temperatura inferior a los 3 °C. Dentro de ella podemos señalar: la yema fina o la yema pastelera.

Las cremas que tienen su base en cítricos y frutas o pulpas de fruta, este tipo de crema se preparan tanto con base lácticas como usando huevos o yemas, presentan varios puntos en común con las cremas que hemos presentado anteriormente, la única diferencia a destacar son las propias y las derivadas por el empleo de frutas que las hacen diferentes y peculiares a cada una de ellas.

Las cremas que tienen su **base en lácteos** son cremas con un alto contenido en leche y derivados, pero se encuentran condicionadas por las frutas que se emplean aunque es importante tener en cuenta que algunas variedades pueden arruinar la preparación. Las frutas pueden utilizarse en este tipo de cremas mediante dos formas básicas: