

Manual del Heladero

Guía de referencia para el
personal de heladería





Introducción

El helado artesanal es mucho más que un producto, es una **experiencia sensorial**. La calidad del helado no depende únicamente de su elaboración, sino también de cómo se conserva, se presenta y se sirve.

Este manual reúne una serie de **recomendaciones y buenas prácticas** orientadas a optimizar la preparación de la vitrina, la manipulación del helado, la organización del espacio de trabajo y la experiencia del consumidor final.

El objetivo es ayudar a mantener unos **estándares elevados de calidad, higiene y presentación**.

A lo largo de estas páginas se recogen consejos relacionados con el mundo de la heladería, pensada para acompañar al equipo en su día a día.

“ Hacer del postre todo un placer ”



La vitrina

🕒 Preparación

La **correcta instalación y mantenimiento** de la vitrina son fundamentales para garantizar la conservación del producto y un **funcionamiento eficiente** durante toda la jornada.

Una **ventilación adecuada** ayuda a evitar sobrecalentamientos y contribuye a optimizar el rendimiento y el consumo energético del equipo.

📌 UBICACIÓN CORRECTA

- Superficie lisa y seca
- Buena visibilidad desde exterior
- Sin exposición directa al sol
- Lejos de corrientes de aire como ventiladores, acondicionados, etc.
- Alejado de fuentes de calor

Conectar 3 horas antes de colocar los helados

Cortina cerrada siempre que no se esté sirviendo

Temperatura: $-16\text{ }^{\circ}\text{C}$ / $-18\text{ }^{\circ}\text{C}$
Controlar regularmente

No obstruir canales de ventilación



Mantenimiento

Un mantenimiento regular de la vitrina ayuda a **prolongar la vida útil del equipo** y garantizar la **seguridad alimentaria**.

Se recomienda registrar las tareas realizadas para facilitar el control y las revisiones internas.



DIARIO

Limpieza interior y exterior de la vitrina y de las zonas entre cubetas al iniciar o finalizar la jornada.

Retirar derrames, salpicaduras y residuos visibles con un **pañó limpio y desinfectante alimentario** autorizado.



SEMANAL

Vaciado completo de la vitrina, descongelación y limpieza a fondo con agua y jabón.

Aprovechar este momento para revisar juntas, gomas y el estado general del interior del equipo.



MENSUAL

Limpieza del condensador con aspirador para eliminar polvo y pelusas acumuladas.

Un condensador limpio mejora el rendimiento del compresor y reduce el consumo eléctrico de forma significativa.

VÍDEOS DE APOYO



Funcionamiento óptimo de su vitrina



VER AQUÍ



Consejos si su vitrina no funciona bien



VER AQUÍ



Buenas prácticas en caso de calor extremo



VER AQUÍ



Exposición en vitrina

La disposición de los sabores en la vitrina no es aleatoria: responde a criterios técnicos de dureza, temperatura, volumen y color que, bien aplicados, **mejoran la conservación del producto** y potencian su **atractivo visual**.

Una vitrina bien organizada **facilita el servicio**, reduce el tiempo de apertura de la cortina y transmite profesionalidad al cliente desde el primer vistazo.

Distribución por temperatura

Zonas extremas (menos frías): sabores más **duros** como chocolate, café o frutos secos, que toleran mejor las variaciones térmicas sin perder textura.

Zona central (más fría): sabores más **blandos** como frutas del bosque, yogur o sorbetes, que requieren mayor frío para mantener su consistencia.

Composición visual

Se recomienda **alternar colores y volúmenes** para lograr una vitrina equilibrada, dinámica y visualmente atractiva.

Evitar agrupar sabores del mismo tono o textura consecutivamente, ya que genera monotonía visual y reduce el impacto del escaparate.



🕒 Presentación

- Mantener una vitrina ordenada, abundante y visualmente atractiva.
- Para reforzar la percepción artesanal, recomendamos utilizar **fruta fresca o ingredientes propios del sabor**.

Las frutas frescas cortadas conservan mejor su color y frescura si se sumergen en agua con limón tras el corte.



Decoraciones por sabor

CHOCOLATES / CAFÉS

Chocolate rallado, virutas de cacao, granos de café o nibs de cacao tostado. Aportan textura y refuerzan la intensidad del sabor.



FRUTAS

Frutas frescas cortadas, coulis de frutos rojos, hojas de menta o flores comestibles. Refuerzan la frescura y el carácter natural.



FRUTOS SECOS

Frutos secos troceados, caramelo salado, praliné o miel. Aportan crujiente y realzan la sensación artesanal del helado.



Manipulación del helado

Una correcta manipulación del helado es fundamental para conservar su **textura, calidad y presentación original**.

El objetivo es mantener una vitrina limpia, atractiva y visualmente apetecible durante toda la jornada.

🕒 Preparación de las cubetas

- Revisar que las cubetas de helado y los utensilios están **limpios y desinfectados** al inicio del día.
- Verificar la ausencia de residuos u olores ajenos.
- Orientar la **parte más llena de la cubeta hacia el lado** de la vitrina donde se coloca el **cliente**.



🕒 Reposición del producto

- Cuando quede **menos de ¼ de helado** en la cubeta, **reponer con una nueva**.
- Incorporar el producto de la cubeta anterior en la cubeta nueva, tratando **mermar la presentación lo mínimo posible**.
- Evitar servir helado excesivamente manipulado.



🕒 Extracción y servicio

→ PREPARACIÓN DE UTENSILIOS

El **sacabolos** o la **espátula** deben **humedecerse** ligeramente antes de su uso, retirando el exceso de agua con un paño limpio y seco.

Un utensilio seco arrastra el helado y dificulta la formación de bolas limpias y uniformes.

→ TÉCNICA DE EXTRACCIÓN

La extracción de helado se realiza **de arriba hacia abajo, desde el extremo más cercano al heladero/a**, respetando siempre la decoración del producto dentro de las posibilidades.

El movimiento debe ser suave y continuo para obtener bolas compactas y bien formadas.

→ HIGIENE ENTRE SERVICIOS

Los utensilios deben **limpiarse entre servicios** para evitar la mezcla de sabores.

El agua del recipiente de lavado debe renovarse con frecuencia y se recomienda añadir unas **gotas de ácido cítrico** para mejorar su conservación y propiedades desinfectantes.

→ RENDIMIENTO POR LITRO

De cada litro de helado se obtienen aprox. **8 bolas de 6 cm Ø** o **12 bolas de 5 cm Ø**.

Conocer este rendimiento ayuda a planificar la reposición de cubetas y a calcular el stock necesario para cada jornada.



Higiene del equipo

La higiene del personal de la heladería es tan importante como la limpieza de la maquinaria y superficies. Un heladero/a bien presentado/a genera **confianza en el cliente** y cumple con los requisitos de **seguridad alimentaria** exigidos por la **normativa**.






El uso de **guantes higiénicos** es obligatorio durante el servicio, debiéndose **cambiar con frecuencia**, especialmente tras manipular dinero, tocar superficies no alimentarias o cambiar de tarea.

Se recomienda **evitar los guantes de látex azul**, ya que pueden generar una asociación visual con entornos médicos, poco adecuada para un entorno de alimentación.

Es aconsejable que todo el equipo utilice un **uniforme adecuado**, preferiblemente corporativo de la marca de la heladería, manteniendo una imagen homogénea y cuidada. El uniforme debe estar **limpio y en buen estado** al inicio de cada jornada.

No debería estar permitido el **uso de complementos** como anillos, relojes o pulseras durante el servicio, ya que pueden acumular residuos, dificultar la higiene de las manos y representar un riesgo de contaminación del producto.

El **pelo** debe estar **recogido o cubierto**, por ejemplo con una gorra o redcilla, para evitar que caiga sobre el producto o los utensilios.

- ✓ Guantes higiénicos 
- ✓ Uniforme 
- ✓ Sin complementos 
- ✓ Pelo recogido 
- ✓ Limpieza continua 



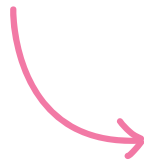
Jornada del heladero/a

El seguimiento de un protocolo claro de apertura, servicio y cierre garantiza la **consistencia operativa**, la seguridad alimentaria y una **experiencia de cliente óptima** en cada jornada.

A continuación se detallan los puntos de control esenciales que todo el equipo debe conocer y aplicar de forma sistemática.



🕒 Checklist



APERTURA

- Vitrina a temperatura (-16 °C / -18 °C)
- Cubetas colocadas y revisadas
- Utensilios limpios y listos para uso
- Recipiente de cucharillas preparado
- Servilletero y expositor de cucuruchos organizados
- Cartelería y precios visibles y actualizados

CIERRE

- Cubetas tapadas con su tapa correspondiente a cada sabor
- Producto bien almacenado
- Vitrina limpia: interior y exterior
- Utensilios lavados y desinfectados
- Recipiente de cucharillas limpio y seco
- Zona de trabajo limpia, ordenada y despejada

Formación y buenas prácticas

Si utilizas el sacabolas, es importante mantener **uniformidad en el tamaño y presentación de las bolas** de helado, ya que esto influye en la rentabilidad del negocio y en la percepción de la calidad.



Alternativamente, la **espátula** es una herramienta de presentación interesante ya que aporta un **acabado más artesanal**



Mantener visibles y limpias las **etiquetas y marcadores de sabor** para el cliente.



Imagen y experiencia del cliente



Iluminación adecuada

Utilizar luz cálida/neutra entre 3000K y 3500K que realce los colores sin distorsionarlos.

Evitar luces frías o fluorescentes que apaguen la vivacidad del producto.



Decoración temática

Colocar murales decorativos, lámparas temáticas o luces neón ayuda a crear un espacio atractivo y visualmente cuidado.

En cuanto a materiales, recomendamos madera, inox y plantas decorativas.



Comunicación visual

Materiales personalizados como carteles, cartas, caballetes y pizarras ayudan a presentar la oferta de sabores, promociones y novedades de forma clara y atractiva.



Identidad de marca

Todos los elementos visuales deberían ser coherentes con la identidad de la heladería, reforzando la marca y aportando una imagen profesional, diferenciadora y memorable.



Una heladería bien gestionada no solo vende helado: vende una experiencia. Cada detalle contribuye a crear un recuerdo positivo en el cliente.

Hecho cada día
con ingredientes
naturales



El arte del helado

NATURAL, FRESCO, ARTESANAL

Sabores que
te hacen feliz



Nuestros helados
son elaborados
artesanalmente
cada día con
ingredientes
seleccionados.



♥
FRESCO
ARTESANAL
IRRESISTIBLE



- ♥ Ingredientes naturales
- ⊗ Sin colorantes artificiales
- ♥ Hecho cada día

Más que un helado,
una experiencia



Atención al cliente

La atención al cliente es un **pilar fundamental** en la heladería, tan importante como la calidad del producto. Un servicio amable, rápido y eficiente no solo **fideliza al cliente** actual, sino que también atrae a nuevos.

La venta cruzada es una técnica efectiva para **aumentar el ticket medio** y **mejorar la experiencia del cliente** ofreciendo complementos que enriquezcan su elección. *Por ejemplo, si un cliente pide un helado de chocolate, se le puede sugerir añadir una cobertura de chocolate caliente, virutas o frutos secos.*



Aprovecha la experiencia positiva de un cliente para pedirle una reseña en la página de Google Maps de la heladería.

Un cliente satisfecho es la mejor publicidad.



LAS 10 CLAVES DEL HELADERO



Mantén la vitrina a temperatura correcta
-16 / -18 °C



La vitrina es tu escaparate: limpia, ordenada y abundante



Organiza los sabores de forma inteligente, combina colores y volúmenes



Utiliza la espátula para un acabado artesanal y atractivo



Cuida la imagen de la heladería y su identidad visual



Extrae el helado correctamente, respetando la presentación



Revisa y repón las cubetas a tiempo (sustituye a $< 1/4$)



La higiene es innegociable: guantes, uniforme y limpieza



Escucha y asesora al cliente, ofrece recomendaciones personalizadas



Sugiere, sonríe y agiliza el servicio: convierte una venta en experiencia

