

CALIDAD EN LOS PUNTOS DE VENTA

Autor: Carlos Inaraja González, director de la revista CERVEZA Y MALTA.

La cerveza que hemos elaborado cuidadosamente en nuestras Fábricas, hemos vigilado en su camino por la cadena de distribución, y seguido las recomendaciones dadas en los puntos de venta por los bier Sommeliers o técnicos de calidad de mercado, llega al final a unos de los 200.000 puntos de venta donde el consumidor se va a encontrar con su marca favorita.

Es el momento donde nos la jugamos todo pues una insatisfacción en este momento por parte del consumidor, le hará dudar sobre la calidad de esa marca y de su contenido.

En el mercado de alimentación, ya vimos que a veces las grandes empresas nos obligan a servir cerveza con una frescura muy larga, para ellos poder distribuirla con suficiente tiempo en todas sus tiendas distribuidas por toda España.

Esto en principio es bueno para el consumidor porque permite que se encuentre su marca favorita en cualquier parte de España, pero por otra parte y debido a la inclinación por determinadas marcas según la zona regional de nuestro país, eso hace que la rotación de alguna sea diferente, y podamos encontrar cervezas más o menos cercana a la fecha de consumo preferente, según el supermercado donde vayamos a comprarla.

Por eso es importante a la hora de la compra en el sector de alimentación el ver si la fecha de consumo preferente esta cercana (menos de 6 meses) a la fecha final. Si esto ocurre el riesgo de no identificar a esa cerveza con nuestra marca favorita aumenta considerablemente.

El aroma y el sabor de sus marcas cada consumidor lo tiene identificado y es lo que espera cuando consume su cerveza a la temperatura deseada, que desgraciadamente no siempre coincide con la temperatura recomendada por la empresa cervecera, pero este es otro punto para tratar más adelante.

Un consumidor en el momento del consumo aprecia lo que denominamos **CALIDAD PERCIBIDA**, que debe recordar al estándar que tiene en su mente sobre su marca favorita, y que debe ser siempre la misma.

Una MARCA DE CERVEZA de calidad es aquella que es consistente “SIEMPRE IGUAL” para sus consumidores en el momento del consumo. Las principales cualidades apreciadas en una cerveza tradicional (pasteurizada o filtración estéril) por los consumidores españoles y que cuando cambian son considerados como que algo está ocurriendo a la cerveza son:

- Su sabor/aroma
- Brillantez
- Color/Olor
- Espuma
- Amargor
- Contenido de CO₂

Si percibimos diferencias que afectan a alguno de estos parámetros deberemos preocuparnos de que algo le ocurre a nuestro producto.



La aparición en el mercado de cervezas artesanales sin pasteurizar introduce otros parámetros importantes a considerar que pueden afectar a su calidad percibida en el momento del consumo como son:

- Excesiva levadura en el fondo de la botella
- Inflada el fondo de la lata.
- No almacenaje lejos de luz solar directa.
- Temperatura de servicio
- Frescura del producto
- Identificación del estilo.

¿Entonces que debemos hacer desde la empresa cervecera de cara a evitar estos riesgos?

ESTABLECER UNAS NORMAS DE CALIDAD EN EL PUNTO DE VENTA.

Se recoge la información necesaria para todos los Comerciales y prestadores de servicio al punto de venta, sobre como garantizar la Calidad en el Punto de Venta.

Los siguientes temas deben ser conocidos por cualquiera que esté en contacto con el punto de venta.

- Características de los productos.
- Reglas de almacenaje de la cerveza.
- Cuidado con los vasos de cerveza.
- Peculiaridades de la cerveza de barril

En este artículo vamos a estudiar los tres primeros temas, reservando el cuarto para el siguiente capítulo.

PAPEL DE LOS TECNICOS DE CALIDAD O BIER SOMMELIERS EN LOS PUNTOS DE VENTA.

La presencia de estos técnicos cerveceros junto con los comerciales de las cervecerías en los puntos de venta es fundamental para mantener una buenas prácticas cerveceras que mantengan la calidad del producto suministrado y eviten riesgos que afecten a la imagen del producto de cara al consumidor.

Entre las buenas prácticas cerveceras a poner en práctica en el punto de venta destacamos las siguientes:

- Dar formación a todos los que dispensan la cerveza en el punto de venta tratando asuntos relativos a cultura cervecera, almacenaje y dispensación de nuestro producto.
- Estar cerca del punto de venta cuando ocurre algún problema con nuestros productos. Ser capaces de dictaminar la causa de los problemas y acordar medidas preventivas y correctivas necesarias.
- Auditar en los Puntos de Venta, nuestras instalaciones, el mantenimiento del FIFO, el correcto manejo de nuestros productos y de los gases propulsores en caso de barriles.
- Evaluar la satisfacción de los consumidores y del encargado del establecimientos siendo trasmisor a la empresas de las tendencias del mercado.
- Dar formación a los consumidores de cervezas para que sepan previamente el estilo de cerveza que van a consumir y sepan como consumirlo para apreciar mejor las características organolépticas de cada cerveza degustada.

CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS.

La creciente aparición de estilos innovadores y recuperación de estilos antiguos de cerveza en el mercado ha supuesto una gran polarización entre los cerveceros y los consumidores, acostumbrados a beber en nuestro país un estilo lager europeo muy similar para todas las marcas.

El que sirve una cerveza debe conocer de antemano las características de la cerveza que va a dispensar al consumidor, de manera que sea capaz de satisfacer sus necesidades puntuales de consumo, de esta manera nos pedirá una segunda copa seguro.

Además, la cerveza ha dejado de ser hace tiempo la bebida que se toma en la barra del bar en exclusividad, y ya es el complemento ideal para degustar acompañando una comida adecuada y conseguir una mayor satisfacción organoléptica. El papel de los bier Sommeliers es importante en estos casos.

Las características de los productos incluyen, que estilo es, sus ingredientes principales, principios básicos de elaboración, su contenido alcohólico, nivel de amargor, perfil aromático, temperatura de servicio y recomendaciones de maridaje.

Muy frío (0-4°C): Pale Lager, Golden Ale, Cream Ale, Low Alcohol.

- Frío (4-7°C): Hefeweizen, Kristal weizen, Kolsch, Premium Lager, Pilsner, Classic German Pilsner, Fruit Beer, brewpub-style Golden Ale, European Strong Lager, Berliner Weisse, Belgian White, American Dark Lager, Fruit Lambics and Gueuzes, Duvel-types.

- Fresco (8-12°C): American & Australian Pale Ale, Amber Ale, Dunkelweizen, Sweet Stout, Stout, Dry Stout, Porter, English-style Golden Ale, unsweetened Fruit Lambics and Gueuzes, Faro, Belgian Ale, Bohemian Pilsner, Dunkel, Dortmunder/Helles, Vienna, Schwarzbier, Smoked, Altbier, Tripel, Irish Ale, French or Spanish-style Cider

- Temperatura de sótano o bodega (12-14°C): Bitter, Premium Bitter, Brown Ale, India Pale Ale, English Pale Ale, English Strong Ale, Old Ale, Saison, Unblended Lambic, Flemish Sour Ale, Biere de Garde, Baltic Porter, Abbey Dubbel, Belgian Strong Ale, Weizen Bock, Bock, Foreign Stout, Zwickel/Keller/Landbier, Scottish Ale, Scotch Ale, Strong Ale, Mild, English-style Cider

- Tibio (14-16°C): Barley Wine, Abt/Quadrupel, Imperial Stout, Imperial/Double IPA, Doppelbock, Eisbock, Mead

Además, se debe conocer la codificación del producto, que es saber leer el lote de producción, y su fecha de consumo preferente para conocer la frescura de la cerveza, y saber el periodo de consumo ideal para apreciar todas sus cualidades. En todo momento en el punto de venta se deberá mantener el FIFO (FIRST IN, FIRST OUT), para no ofrecer variaciones en el producto al consumidor.

REGLAS DE ALMACENAJE DE LA CERVEZA.

Todas los envase con cervezas se deben almacenar por debajo de 20°C, para evitar que la reacciones de envejecimiento avancen rápidamente y deterioren el producto, y siempre lejos de la luz solar directa.

Existe una relación inversa como ya vimos en capítulos anteriores entre el periodo de almacenamiento máximo y la temperatura de almacenamiento, de tal manera que cuanto más alta sea la temperatura de almacenamiento en el punto de venta, más rápidamente se debería consumir ese producto, independientemente de la fecha de consumo preferente.

Esto que está totalmente demostrado tiene implicaciones en el punto de venta, por ejemplo, si tenemos producto que rota menos debemos mantenerlo a temperatura más fría (10°C), mientras que si un barril se va a consumir en un día no importa tanto si se mantiene a 20°C.

Por otra parte, no todas las cervezas envejecen igual, y algunas incluso es recomendable que maduren durante dos o tres meses en botella a temperaturas inferiores a 20°C antes de su consumo.

Las cervezas que se deben consumir lo antes posible después de su envasado son:

- Cervezas **sin levaduras** por pasteurización o filtración estéril. Todos los estilos.
- Cervezas con levadura viva en su composición y ligeras en cuanto

a cuerpo y sabor.

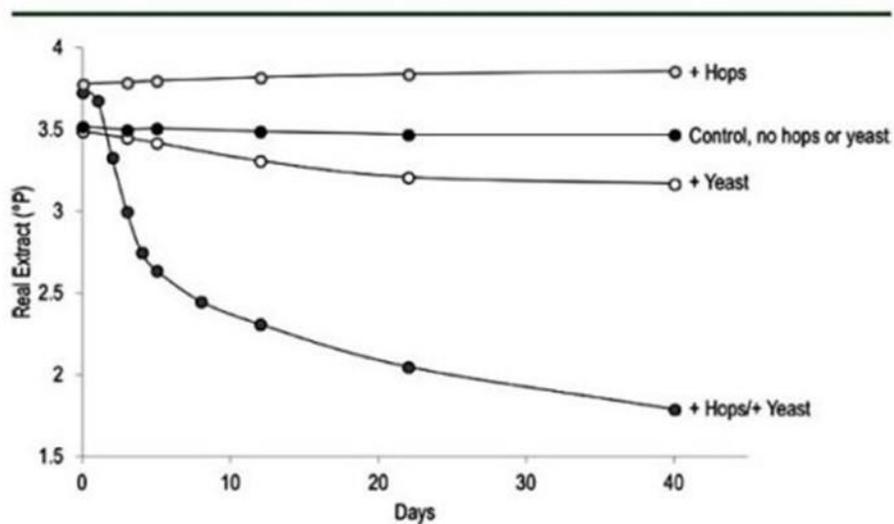
- Cervezas IPA y sus variantes.
- Cervezas de Trigo suaves.
- Cervezas Lambic.
- Cervezas ácidas, estilo Berliner weiss, Gose beer, o Brett beer.
- Cervezas híbridas con mosto de cebada y mosto de uva (Grape Ale).

Las cervezas que pueden esperar un tiempo (hasta 3 meses en botella o lata) hasta su consumo, son:

- Cervezas **con levaduras** y con cuerpo importante, como Imperial Stout, Baltic Porter, Barley Wine, Cervezas de Navidad y todas las Strong
- Cervezas que han estado en Barrica.

OTRAS CONSIDERACIONES

Cervezas IPA, DIPAs, o fuertemente lupuladas sin pasteurizar y con levadura en su envase pueden dar lugar si se mantienen a temperaturas más altas de 20°C, refermentaciones en botella o lata pudiendo incluso en estos últimos casos en deterioro por inflado de la base de la lata (EFECTO HOP CREEP).



Refermented commercial lager beer exposed to 10 g/L Cascade pellet hops and/or 10^6 cells/mL ale yeast at 20 °C.

Cervezas sin pasteurizar y/o con levadura en ella (sin filtrar), se deben mantener a la temperatura recomendada de su consumo (por debajo de 15°C) y siempre en posición vertical, para ofrecer una mejor imagen al consumidor en el momento del servicio, pues si se enfrían en posición vertical la

levadura se deposita en el fondo, mientras que si se enfrían en posición horizontal, la levadura se depositaría todo a lo largo del lateral de la botella, perjudicando su imagen en el momento del servicio, además de perjudicar su servicio.

En el caso de las cervezas de trigo alemanas que contienen levadura en suspensión y que durante su enfriamiento precipita en el fondo de la botella, un valor añadido en el momento del servicio es el preguntar al consumidor si prefiere la cerveza con o sin levadura, y explicarle la diferencia grande que puede percibir según su elección. Es por eso por lo que a veces esta cerveza se sirven dos vasos uno con espuma abundante en vaso alto y boca ancha de cerveza brillante sin arrastrar la levadura del fondo y otro en vaso pequeño tipo chupito de licor con toda la levadura del fondo de la botella.

Si degustamos la cerveza sin la levadura notaremos una cerveza más fácil de beber, con menos cuerpo y más aromática, y si le añadimos la levadura de fondo cambia totalmente a una cerveza menos aromática, con más cuerpo y sabor.

Seguro que, actuando de esta manera en el punto de venta, estamos divulgando cultura cervecera, estimulando el mayor consumo de este estilo de cerveza, y agregando valor añadido a nuestros productos.

CUIDADOS CON LOS VASOS DE CERVEZA.

Es fundamental que el vaso, jarra o copa donde se vaya a servir la cerveza este perfectamente limpio, libre de polvo existente en el aire del bar acumulado durante su almacenamiento, y/o libre de restos de grasa, detergentes, abrillantadores, restos de cal por lavarlos con aguas duras, pues todos ellos afectan a la espuma de la cerveza servida.

Las siguientes recomendaciones nos ayudaran a conseguir el servicio perfecto son:

- Los vasos deben estar frescos antes de usarlos, pero no helados.
- Hay que mojar el vaso antes de utilizarlo. (con agua de dureza inferior a 10°F), para eliminar cualquier resto de polvo, cal, o jabón o abrillantador que haya sido utilizado en su limpieza.
- Es preferible el cristal al duralex. Cuanto más fino y más cristal tenga el vaso mejor se adherirá la espuma a sus paredes.
- Utilizar los vasos recomendados por la cervecería para cada estilo y entender el motivo de esa recomendación.
- Los vasos limpios se almacenarán boca abajo sobre superficies con rejilla, de preferencia de silicona que permiten su aireación y pueden ser limpiadas en el lavavajillas, y nunca directamente sobre bayetas absorbentes o encima de estantes de madera o metálicos.
- Nunca almacenar los vasos introduciendo uno dentro del otro. Los vasos deben de secarse boca abajo.
- Almacenar vasos fuera de focos de calor.

- Lavar los vasos a temperatura máxima de 55°C, SIN ABRILLANTADOR y proceder a un enjuague a 65-70°C. Si no disponemos de lavavajillas específico para los vasos, su limpieza en agua caliente con un jabón neutro sería la mejor alternativa. Evitar en todo momento detergentes a base de cloro que dejen aroma en el vaso o aquellos en base a amonio cuaternario que destruyen la espuma de la cerveza.



CÓMO COMPROBAR QUE LOS VASOS ESTÁN LIMPIOS

La cerveza que se sirve en un vaso limpio forma una corona de espuma de manera correcta y se crea una especie de anillos duraderos en el vaso mientras se consume.



Existen 3 técnicas que nos dicen si un **vaso limpio y seco** esta perfecto para su utilización: laminado, prueba de sal y adherencia.

- Prueba de laminado: sumerja el vaso en agua, si el vaso está limpio, el agua cubrirá

de manera uniforme el vaso cuando se lo saque del agua. Si el vaso todavía tiene una película invisible, el agua se separará en gotas en la superficie interior.

- Prueba de sal: se esparce sal en el interior de un vaso mojado limpio, la sal quedará adherida; no ocurrirá lo mismo si determinadas partes del vaso aún tienen una película grasa. Los vasos mal lavados mostrarán una distribución desigual de sal.
- Prueba de adherencia: llene el vaso con cerveza, si el vaso está limpio, la espuma se adherirá al interior del vaso en forma de anillos paralelos luego de cada sorbo, formando un patrón de encaje. Si el vaso no está limpio, la espuma quedará adherida en forma de patrón aleatorio, o no se adherirá.



SE TÚ PROPIETARIO DEL BAR EL PRINCIPAL JEFE DE CALIDAD DE LAS CERVEZAS QUE SIRVES

Una de las mayores frustraciones que un dueño de un bar puede sufrir es que le digan que la cerveza de ese día que esta sirviendo no cumple los estándares de calidad de la cerveza que sirve habitualmente a sus consumidores.

Examina habitualmente tus vasos donde se sirve la cerveza, para ver el resultado y su limpieza sobre todo en los bordes de los vasos y la erosión en el interior de este después de miles de servicios y lavados y si no tienes otro lavavajillas, lava primero los vasos y después otros utensilios del bar.



¿QUE HÁBITO DE SERVICIO PREFERES CUANDO PIDES UNA CERVEZA?

¿Debemos utilizar vaso o copas heladas para servir la cerveza?

En nuestro país España y en muchos países caribeños es frecuente servir la cerveza de cualquier estilo muy fría, e incluso se llega a enfriar las copas previamente a su servicio. Esto es una herejía de como se debería tratar la cerveza en el punto de venta y no seguir las recomendaciones de la empresa cervecera.

No obstante si tú eres un consumidor que le gusta que le sirvan la cerveza en copas heladas, porque tu principal objetivo durante el consumo de esa cerveza es que “te refresque el gástrico” es conveniente primero que te fijas de donde sacan esa copa si es de una nevera exclusiva para esos vasos, o si contiene otro tipo de productos alimenticios como helados, flanes, u otros postres que deben conservarse en frío, y que podrían aportar aromas al hielo que se forma en el interior de la copa, si hemos introducida ésta en la nevera sin estar el vaso completamente seco.

Si aquello ocurre cuando se sirve la cerveza en ellos se produce lo que yo denomino el “efecto iceberg”, que es la aparición de un bloque de hielo que aparece después de servida la cerveza en el vaso al desprenderse de las paredes de este.

Ambos inconvenientes se pueden evitar diciendo al camarero que no te sirva la cerveza en el vaso helado si previamente no lo ha enjuagado con agua a temperatura ambiente previamente.

Por supuesto lo mejor es enfriar la cerveza a la temperatura de consumo antes del servicio que enfriar el vaso donde se vaya a servir.

¿Debemos beber la cerveza a morro o a través de un vaso?

Otro hábito muy arraigado en nuestro país es beber la cerveza “a morro” directamente de la botella independientemente del estilo de cerveza que se trate, esto es igual que en caso anterior un pecado mortal para los cerveceros, y una infravaloración del producto que este consumiendo.

Si te gusta una marca de cerveza por su sabor y aroma debes exigir que te pongan un vaso limpio y no helado que reúna todas las recomendaciones antes mencionadas, solo de esa manera conseguimos realzar las características organolépticas de nuestra cerveza.

Cuando tomamos la cerveza “a morro” el caudal de cerveza que entra en nuestra boca pasa directamente a la garganta sin apenas percibir el aroma y sabor de esta, su finalidad actuando de

aquella manera es la de “refrescar el gaznate”, o simplemente de beber más rápidamente la cerveza. Evitemos esto si queremos dar ejemplo de cultura cervecera a los demás.