

ÎN INIMA BRAȘOVULUI

Deliciile Kronstadt – o afacere construită în jurul calității și rafinementului

Pentru a răspunde mereu pozitiv cerințelor consumatorilor, comercianții trebuie să se conecteze la trendurile pieței, adaptându-și în mod constant oferta de produse și servicii după nevoile cererii. Încă de la geneza sa, firma Total din Brașov a identificat o metodă eficientă de a se apropia de clienții săi, satisfăcând una din nevoile care primează și acum în percepția consumatorilor: aceea de a le oferi produse proaspete și calde. Au urmat ani de ascensiune pe domeniul panificație-patiserie-cofetărie, astfel încât în prezent, fosta firmă comerciantă, Total, a devenit Deliciile Kronstadt, un magazin specializat cu producție proprie, destinat exclusiv clienților acestui sector. La ora actuală societatea brașoveană este un punct de referință în sectorul de panificație-patiserie-cofetărie în județul Brașov, venind pe o nișă de piață mai puțin atinsă până în prezent, și anume cea a magazinelor proprii (de desfacere ale producătorilor). Prospețimea constantă și diversitatea produselor sunt principalele avantaje prin care firma Total știe să răspundă mereu clienților săi.

AFACERI TRANSMISE ÎNTRE GENERAȚII

Deși inițial profilul magazinului se baza în special pe vânzarea preparatelor din carne și brânzeturi, totuși un mic loc era alocat produselor de patiserie congelată cu coacere la vedere. Această idee s-a dovedit a fi inspirată la

incinta magazinului nostru (specializat pe vânzare carne, produse din carne, brânzeturi), care avea și un mic raion de pâine și patiserie. După aproape 1 an, ne-am hotărât să ne reorganizăm activitatea și spațiul, creându-ne propriul laborator de pâine și patiserie (2002)", își amintește doamna Otilia Donca, managerul societății Total.



Doamna Otilia Donca (stânga) alături de echipa TOTAL

acea vreme, deoarece produsele calde oferite clienților erau tot mai căutate, motiv pentru care, treptat, magazinul s-a reprofilat, acordând tot mai multă atenție acestui domeniu. În prezent, în laboratorul propriu se produc numeroase sortimente de prăjituri și produse de patiserie, toate preparate cu utilaje de ultima generație.

"Începutul afacerii cu producția pâinii și patisieriei, a constat în coacerea și vânzarea produselor de patiserie congelată (2001), în

Cele două valori principale după care s-a ghidat firma brașoveană în evoluția sa au fost întotdeauna prospețimea preparatelor și lansarea de noi produse, dezvoltate după rețete proprii. Vestea calității produselor lansate periodic s-a răspândit printre clienții mulțumiți, acest aspect contracara eventualele obstacole ce s-au ivit pe parcursul timpului. Astăzi, activitatea firmei se concentrează pe domeniul la care echipa Total s-a dovedit cea mai bună: producția și comercializarea de



produse de panificație, patiserie și cofetărie. "Clienții noștri erau și sunt dornici de produse calde, proaspete și gustoase și acesta a fost «motorul» nostru. Dificultăți au fost, dar am trecut repede peste ele și succesele au venit pe rând, constant, de fiecare dată când un produs nou era lansat și eram laudați pentru el. Rezultatul îl vedeți acum, când carnea, mezelurile, brânzeturile au fost înlocuite cu specialități de pâine, patiserie, prăjituri și înghețată."

Locația magazinului din centrul orașului este cunoscută de către brașoveni de peste trei decenii, fiind vorba de o afacere de familie transmisă între generații, în care deși profilul s-a schimbat, valorile care au consacrat-o au rămas neclintite. "Pot spune că avem foarte mulți clienți încă din 1974, când tatăl nostru vindea numai carne în acest magazin, iar clienții îmi spun că mă cunosc de când mergeam la școala primară...", spune cu entuziasm doamna Otilia Donca. Deși nu am putut afla valoarea exactă a investiției necesare reorganizării și funcționării acestei afaceri la cele mai recente standarde, putem spune că unitatea de producție și suprafața de desfacere, situate în cadrul magazinului central din Brașov, se aliniază din toate punctele de vedere, încă dinaintea aderării, la cerințele normelor în vigoare, dar și la exigențele consumatorului modern. "Investițiile au fost





mari de la început și am făcut totul «ca la carte» începând cu construcția și finisarea spațiului și terminând cu achiziția de utilaje noi. Acest lucru a fost în avantajul nostru atunci când s-au introdus normele UE. Mulțumim astfel societății Nova Pan, care ne-a susținut, oferindu-ne echipamente de calitate și soluții viabile, pentru ca acum să funcționăm în cele mai bune condiții.”

DELICIILE KRONSTADT, UN BRAND AL SAVORII

Chiar dacă valoarea serviciilor și calitatea produselor oferite de societate nu prea au nevoie de promovare, acestea reflectându-se în numărul mare de clienți mulțumiți, conducerea firmei este la curent cu trendurile din domeniu și acționează în consecință.

Prin lansarea noului brand “DELICIILE KRONSTADT” – o încoronare a delicatelor cu gust rafinat, pregătite cu dragoste, respect, fantezie și răbdare – compania încearcă să propună clienților săi produse noi, originale, preparate doar cu ingrediente naturale și după rețete tradiționale. “Reclama cea mai bună și puternică o fac clienții noștri; cu ei nu ai voie să greșești nici măcar o dată, și nici nu îmi doresc așa ceva. Odată cu lansarea brandului nostru, DELICILE KRONSTADT, probabil vom începe o campanie de publicitate pentru a ne

face cunoscuți și în domeniul cofetăriei, înghețatei și ciocolatei, pe care le producem aici. Vom pune accentul mai ales pe faptul că folosim numai ingrediente naturale.”

Clientela magazinului Deliciile Kronstadt este foarte diversificată, adresându-se atât copiilor ce își iau cornul pentru școală, pensionarilor ce vin după pâinea caldă, cât și firmelor ce fac comenzi de prăjituri și specialități pentru diferite evenimente. Dintre multitudinea de produse ce se găsesc la magazin, amintim diferite sortimente de pâine (pâine albă fără amelioratori, pâine de secară, pâine graham, pâine tradițională, pâine rustic etc.), specialități precum baghetele franțuzești, covrigi cu susan, chifle sau diferite tipuri de biscuiți, dar și o gamă foarte largă de prăjituri și torturi, bazate pe rețete tradiționale. Multe din produsele comercializate pot fi considerate unicat și se bucură de o mare popularitate în rândul clienților, una din piesele de rezistență fiind rulada cu nucă “Dios”.

Marea majoritate a rețetelor folosite provin din mediul familial al doamnei Donca, prăjiturile, torturile și unele produse de patiserie obținute putând fi considerate ca fiind de casă. “Ingredientele pe care noi le folosim și duc la succes sunt: experiență, respect, dragoste, fantezie și răbdare!”

Satisfacția muncii depuse nu întârzie să apară, la aprecierea de către clienți a calității produselor. “Mă încântă foarte mult când clienții îmi spun că vin special «în centru» pentru a ne cumpăra produsele, iar de sărbători vin și dau comenzi din timp pentru ruladele cu nucă și mac, pe care le producem după rețeta bunicii soțului meu.”

RELAȚIILE SOLIDE CU FURNIZORII, SERIOZITATEA ȘI IMPLICAREA

ELIMINĂ DIFICULTĂȚILE DIN AFACERI

Faptul că există un deficit de forță de muncă serios, care afectează întreg sectorul, a devenit deja o stereotipie. Dar ce pot face procesatorii pentru a contracara efectele acestei probleme? Este o întrebare grea, dar una dintre soluții s-ar putea baza pe o lege necrisă, aceea de a

respecta și a fi respectat ca om, de a pune suflet în activitatea desfășurată. În plus, trainingul oferit la locul de muncă este o bună metodă de a-i obișnui pe angajați cu specificul și particularitățile fiecărei afaceri în parte. “Este într-adevăr o mare criză de oameni muncitori, cinstiți, curați, ordonați, pasionați de ceea ce fac – și ne-am lovit de foarte multe ori de acest lucru, dar acum avem o echipă extraordinar de bună și unită, și îmi doresc să ieșim la pensie împreună. Acest lucru se datorează faptului că am respectat și respect OMUL, munca și dăruirea lui, acest lucru oglindindu-se în retribuțiile lor și sprijinul pe care îl au în mine de câte ori au nevoie. Toți cei care nu erau calificați, s-au calificat pe cheltuiala firmei noastre.”

Una din componentele principale necesare unei activități fluente și eficiente în acest domeniu este relația cu furnizorii, după cum spune managerul societății:

“Relația cu furnizorii este extraordinar de importantă în dezvoltarea și bunul mers al activității noastre și pot spune că avem colaboratori minunați, serioși și ne putem baza pe ei – calitate excelentă a produselor; termene de plată rezonabile, promovare de produse noi, service excelent la utilaje etc. Dintre ei fac parte: societatea NOVA PAN - cel mai important furnizor de utilaje și materii prime, iar apoi SC ESAROM și SC PURATOS.”

Cel mai mare pericol pe care îl vede doamna Otilia Donca în evoluția pe viitor al afacerilor din sector provine tocmai din criza de personal calificat și pasionat de munca de brutar sau cofetar. Menținerea eficienței și competitivității firmelor ce activează în sector va depinde în mare măsură de atenția acordată calității ireproșabile a produselor oferite: “Tendențele în dezvoltarea acestei ramuri în țara noastră le văd în «ceață», pentru că vorbeam mai devreme despre... oameni și cum ar trebui să fie aceștia... omul face haina, nu haina pe om. Noi vom merge pe drumul nostru și ne vom îngriji de produsele noastre ca de proprii noștri copii, și atunci sunt sigură că tendințele sunt EXCELENTE”.

■ Daniel Maior



“Ingredientele pe care noi le folosim și duc la succes sunt: experiență, respect, dragoste, fantezie și răbdare!” Otilia Donca - manager TOTAL SRL