

#cioccolateria #confetteria #gelateria #confezionamento #caffetteria #cucina

PASTICCERIA INTERNAZIONALE



Poste Italiane Spa - Spedizione in Abbonamento Postale DL 353/2003 (Conv. In L. 27/02/04) Art. 1 Comma 1 - NO/TORINO N.04/2021 - IP - ISSN 392-4718

aprile 2021 | n° 327 | Anno 44



Velludo



È ANCORA MEGLIO DI COME IMMAGINAVO

Il sogno di creare e di aiutare il cliente secondo **Luana Lagrotteria**

Non tradisce se stessa e le sue aspettative **Luana Lagrotteria**, prima pasticcerica e anima di **Velludo**, in quel di Arenzano, Ge, in Liguria. Genuina dall'indole forte, un primo sogno lo ha realizzato mettendo piede in **CAST Alimenti**: qui ha studiato spinta dalla fame di sapere che l'animava, cioè la forza che l'ha sostenuta e guidata nei progetti. Cast (come la chiamano in molti con affetto, come se fosse casa) "fa innamorare del mestiere e per me è stato subito amore, per la scuola ma soprattutto per il mestiere", ci confida. "Perché il rigore, la disciplina e l'impegno richiesto ti fanno comprendere se la pasticceria è per davvero la tua strada. Ho frequentato alcuni corsi, tra cui l'alta formazione di ciocco-

lateria con **Eliseo Tonti** e di gelateria con **Carmela Groffa**. Ho anche partecipato al **Pastry Camp**. E, grazie all'esperienza lavorativa presso la storica cioccolateria e pasticceria Viganotti di Genova, ho anche partecipato a molte lezioni tenute da **Emmanuele Forcone, Riccardo Magni e Francesco Boccia**".

La sua formazione in design (ha una specializzazione in disegno nautico) le permette di esprimersi con slancio creativo nell'attività in laboratorio, ma ci confida di essere affascinata dal rapporto con il cliente. Rivive spesso il ricordo del nonno scomparso, a cui ha dedicato progetto e fatiche, e della sua generosità che è ogni giorno motivo di ispirazione. "Non faceva

il pasticciere ma era una persona creativa e sognatrice, sempre attenta agli altri, caratteristiche fondamentali per un buon professionista. Mi ha insegnato a lavorare sodo e credeva sempre in tutti i miei sogni".

Nonostante gli spazi ridotti, Luana prepara varie tipologie di croissant, mignon, macaron, pasticceria secca, torte e mono. Nel cuore ha il cioccolato e la torta che porta il nome Velludo è una mousse al 72% con inserto di ganache all'arachide, su uno streusel rimpastato con arachidi e cioccolato al latte. "I dolci sono fatti di noi, di quello che siamo, dei ricordi di quando eravamo bambini, dei viaggi, anche in capo al mondo... sono fatti di



tutto l'amore che possiamo provare per questo meraviglioso mestiere", racconta, riferendosi anche ai suoi collaboratori. Lavora a dolci che "riempiono" l'animo e ha scelto di puntare (con la collaborazione della sorella) su una combinazione di comunicazione *digital* e tradizionale, tra asporto e delivery, video e scatti fotografici, *feed* e contest sui social, idee regalo e presenza dei dolci Velludo in altre attività, fino ad una linea abbinata alle proposte di una birreria artigianale del posto.

È già passato un anno da quando, dal primo giorno di lockdown, nella sua mente "frullava" un pensiero fisso: come posso restare vicina ai cuori dei clienti? Nasceva così il "piccolo diario di quarantena", all'interno del blog online della pasticceria, in cui così esordiva: "Il maestro Tonti all'inizio di ogni lezione diceva: 'Tiratevi su le maniche della giacca, qui c'è da lavorare! Le maniche tirate giù ce le ha solo il figlio del capo!'".

E, come ogni giorno, anche questa volta le maniche me le sono tirate su, ma molto, molto su!".

Luana dà lezione di resilienza: sparire sarebbe stato un guaio per la sua attività. Decide di regalare ai clienti videoricette casalinghe, attiva un servizio delivery e

non interrompe lo studio di nuovi dolci. Il suo diario è stato cruciale per dare risposte ai clienti, per condividere con loro i fondamenti di pasticceria e nozioni di quotidiano lavoro, potendo sfruttare l'occasione per "comunicare" il valore degli insegnamenti ricevuti e la visione e il *modus operandi* dell'attività. La forza è questa: creare un dolce e non perdere l'entusiasmo di pensare al cliente, anche quando la porta non può restare aperta.

Cosa ha significato per te il Pastry Camp nel 2019?

Quei 5 giorni di formazione con grandi professionisti li porto nel cuore: sono stati un'occasione unica per crescere. Ma anche per conoscere tanti colleghi da tutta Italia e di ogni età. Brescia è sempre un meraviglioso punto d'incontro e di partenza. Le esperienze e le idee che si portano a casa sono un bagaglio fondamentale. Anche **Maria Compagnoni**, che lavora con me, ha studiato in Cast, facendo il percorso lungo da pasticciere e ricorda con toni entusiasti l'esperienza a Brescia.

Disegno nautico. Colpisce questa tua specializzazione.

Lo studio del design mi ha appassionato ma, giunta nella fase di lavoro, mi sono accorta che mi mancava qualcosa. Questi due mondi, pasticceria e design, sembrano distanti, ma condividono il medesimo slancio creativo: la prima mi ha permesso di esprimere l'arte in maniera pratica, seguendo anche la parte della produzione e non solo la fase di progettazione, con l'aggiunta della fase di ritiro del prodotto e di rapporto con il cliente. La soddisfazione di vederlo felice è la ricompensa più bella. L'artigianalità ci permette di realizzare prodotti sempre diversi ed unici, e si esprime attraverso la sensorialità di gusto e olfatto, non solo vista. Questi sensi hanno un potere evocativo potentissimo.

Un ricordo speciale, quello del tuo nonno. E la nascita di Velludo. In quale dolce si esprime il suo animo generoso?

Non posso non pensare a mio nonno quando preparo una crostata ai frutti di bosco. Da bambine, io e mia sorella raccoglievamo le more nel bosco dietro casa del nonno. E con la mamma preparavamo pasta frolla e crema pastic-

cera. La bontà di quel dolce esprime la spensieratezza dei momenti di vacanza, è un ricordo nitido nella mia mente e la sua rievocazione mi dà grande serenità e pace. L'animo di mio nonno si esprime in questo dolce: la crostata di frutta è semplice, ma deve essere fatta a regola d'arte. La dolcezza si esprime nella crema e nella frutta, che deve essere al livello giusto di maturazione e dolcezza. La generosità la dà il pasticciere che la prepara. La crema deve essere abbondante e anche la frutta deve essere in quantità adeguata. E poi è colorata come il mio nonno, ricco di sfumature caratteriali e di passioni. Per questo gliela dedico ogni volta. Velludo nasce ad aprile 2019, poco dopo la sua morte, ma è stata una gioia immensa scorgere nei suoi occhi la soddisfazione di sapere realizzato di lì a poco il mio sogno, che poi era diventato anche il suo.

Qual è l'idea di un giovane team come il vostro sulle tendenze in fatto di comunicazione?

La comunicazione dev'essere *digital* e tradizionale. Per noi è importante trovare il giusto equilibrio ed essere il più inclusivi possibile: la nostra pasticceria è per tutti! Per quanto riguarda il digitale, abbiamo scelto di aprire Facebook e Instagram, che ci permettono di creare un rapporto con il cliente che va oltre alla visita in pasticceria, un rapporto che continua anche a casa grazie agli scatti, ai video e ai contenuti che postiamo regolarmente. Parliamo dei prodotti, delle materie prime, del nostro staff, dei nostri valori. Senza dubbio Facebook e Instagram sono i nostri canali preferiti. Abbiamo anche un sito, una vetrina online che racconta la nostra storia e i dolci. Da poco ci siamo anche attrezzati con uno shop online, che attiviamo durante le festività per dare l'opportunità di prenotare sul web. La comunicazione social e online è curata da mia sorella **Laura**, laureata in Scienze della Comunicazione, appassionata di fotografia, grafica, Instagram e impiegata in un'agenzia di digital marketing genovese.

E dal punto di vista più tradizionale?

Non dimentichiamo mai questo tipo di comunicazione: primo fra tutti il buon "passaparola". Siamo ad Arenzano, paesino dove tutti si conoscono e dove



A sinistra, assortimento di mono, a destra, tramezzino passion fruit, vaniglia e pistacchio.

le recensioni positive viaggiano velocemente. Per attirare i meno giovani, durante le festività, siamo soliti affittare una vetrina nella via centrale dove esponiamo alcune idee regalo e poi facciamo girare un video di tutte le proposte dedicate.

Lavorate per asporto e su ordinazione, vero?

Principalmente da asporto: i piccoli spazi non ci permettono di avere un'area caffetteria adeguata. Ma ci piace definirci una piccola boutique. Partiamo alla mattina presto con i croissant sfogliati alla francese, che si possono gustare da noi come asporto oppure seduti davanti ad un buon cappuccino presso il **Bar Vascello**. Forniamo molte attività limitrofe, tra bar, ristoranti e birrerie siamo arrivati a cinque. La più significativa e longeva è quella con **Folkstudio Arenzano**, birreria artigianale, che accompagna le sue birre con le nostre mono pensate apposta. In quanto a mignon, torte e mono, la produzione segue le stagioni, sia in termini di materie prime che di colori. Ci piace stupire con dolci e creazioni a tema e, a seconda della ricorrenza, creiamo box con 4 mono. In questo modo si possono assaggiare tutte e l'effetto wow a chi viene regalato è assicurato.

E quale posto riservate ai classici?

Abbiamo una produzione di pasticceria secca che include canestrelli e baci di dama. Su ordinazione, abbiamo le torte all'italiana e anche Sacher, Millefoglie, Saint Honoré... A Natale prepariamo il **pandolce genovese basso**, con una ricetta antichissima tramandata dalla nonna di Maria, perché i ricordi sono predominanti e le radici sono il nostro punto di partenza... per fare tutti i chilometri che ci aspettano per raggiungere gli obiettivi futuri!

Cosa ha significato per te il 2020?

Per me ha significato tanto. Abbiamo avuto un aumento dei volumi di lavoro, *in primis* perché viviamo in una comunità dove vengono apprezzate artigianalità, qualità e buona volontà di fare

dei giovani. Quando è iniziata la pandemia non avevamo aperto neanche da un anno e ho avuto paura. Ma è durata poco, ho la testa dura e pensare alla soluzione e poi cercare di attuarla è una mia caratteristica. Non mi piace aspettare, perdere tempo. L'11 marzo 2020 abbiamo iniziato con una serie di registrazioni (ricette all'alba), in cui spiegavo come riprodurre a casa le ricette. Venivano caricate sui canali social ed è stato un successo! Siamo partiti con le consegne a domicilio in vista della Festa del Papà e non ci siamo fermati fino a maggio. Per due mesi sono stata sola, nella ricezione degli ordini, nella produzione e nella consegna. Mesi duri, il mio sogno era un po' in salita, ma non avrei mollato e fatto naufragare la mia attività.

Come avete lavorato lo scorso Natale?

Abbiamo creato uno shop all'interno del sito e nei mesi successivi sono stata ripagata di tutto: è aumentato il pacchetto. Molte persone, che hanno assaggiato i dolci a casa con le consegne a domicilio, non ci hanno più lasciato. Sono aumentate le richieste di rivendita da parte di attività commerciali locali e anche l'estate, che solitamente è un periodo negativo per i bilanci di una pasticceria, è stata per noi di grande fermento. E per questo devo dire grazie a Maria e Laura che, anche se da casa, hanno studiato molto e sono state fondamentali per la ripresa.

E i sogni?

Desidero che la mia attività cresca e che questa passione ci spinga a fare di più. Ho il sogno di crearmi una famiglia, che si possa adeguare ai ritmi e ai tempi del lavoro. Credo di potercela fare: in fondo, se non ci siamo fatti abbattere da una pandemia mondiale, cosa ci può spaventare?!

pasticceriavelludo.it

Chiara Mancusi