

Heladerías Vivaldi

Más allá de las montañas

*Transmito a las demás lo que involucra estar detrás de la vitrina.
Hay que dar un toquecito mágico, de emoción, que hace que la gente dé más.
Tengo un compromiso con Vivaldi porque tengo la sensación de que esto es lo que quiero, y es un
compromiso con mi carrera y conmigo misma. Aprendí a amar mi carrera estando en Vivaldi.*

Francia Rojas

Marco Scanu tiene en la memoria, como si hubiese sido ayer, el sábado 31 de julio de 1993: eran las 4:00 pm cuando quedó inaugurada la primera heladería en la calle 24 del centro de Mérida, entre avenidas 3 y 4. En dos años levantaría vuelo el negocio con dos o tres sucursales además de aquella primera sede principal; pero tan rápido como se elevó por los cielos despejados de la ciudad de los caballeros, el negocio tropezó y estuvo a punto de cerrar arrastrando consigo el ánimo de Scanu y de sus trabajadores.

Todo había comenzado por un viaje a la tierra de su padre, Elio Scanu, inmigrante italiano que a sus hijos enseñó a empujarse para mirar siempre más allá, más allá incluso de las montañas que rodean a Mérida. Y además les inculcó el buen hablar italiano aun en medio del páramo, y fiel a su *squadra azzurra*, las artes del drible en el fútbol. En uno de esos viajes a la tierra de sus ancestros, a finales de los ochenta y mientras cursaba su MBA, Marco Scanu, el hijo menor, quedó fascinado por una heladería en Milán y quiso reproducir esa experiencia en la tierra que mejor conocía y que lo había visto nacer no hace mucho tiempo. Hasta ese momento, había hecho del negocio familiar –el turismo a través de una agencia de viajes– su medio de vida; pero en el azaroso año de 1992, los turistas con destino a Venezuela escaseaban. Una tierra muy susceptible a los vaivenes de la política era una mala publicidad.

Para hacer el cuento corto: a Marco Scanu se le ocurrió traerse a un maestro heladero milanés, que en principio fue socio, y armó una heladería al propio estilo italiano. Un licenciado en administración de empresas con mención finanzas comenzó, de esta manera, a comprar libros primorosamente empastados, repletos de fotografías a todo

color donde el chocolate trufado luce tanto como la más colorida fruta glaseada. Scanu aprendió, en parte guiado, y en parte gracias a la capacidad para absorber conocimiento de los libros, y de la observación directa. Sabía que el gusto por el helado italiano es algo que se ha diseminado por el mundo entero.

Arrancó con la pequeña fábrica dispuesta en la parte trasera de la tienda de la calle 24¹, una inversión de 18 millones de bolívares que para la época tampoco era mucho. Al poco tiempo sabía cómo hacer un buen helado este ex estudiante de cifras y estadísticas concretas. Supo balancear sabores, agregar ingredientes secretos en la receta; el primer socio regresó a su tierra y entraron sus hermanos aunque ahora ellos viven fuera del país.

Marco no. Marco está comprometido totalmente con su empresa, con su entorno, con su helado propósito enraizado en el magma tropical.

Mariana Pineda toda oídos

Lo dice un letrero impreso en cartulina que reparte alguien del personal: *Un equipo es un grupo de personas que colaboran unas con otras para alcanzar un propósito común*. Es algo que se aprende desde joven o no se aprende nunca. Por eso es pertinente comenzar por la más joven de este equipo, Mariana Pineda, que a sus 16 años tiene la responsabilidad de ejercitar tímpanos para tomar buena nota de lo que dicen –o escriben– los clientes. Fue bautizada así, Mariana Pineda, como una reencarnación de la heroína de Federico García Lorca. Esta Mariana Pineda se encarga de seguirle la pista a las observaciones de quienes saborean los helados Vivaldi. La gente dice su opinión en hojitas que llevan el título *Somos todo oídos*, a la disposición en cada mostrador Vivaldi para que los clientes califiquen el servicio y la calidad del producto del uno al veinte. La hojita pregunta qué tal le pareció la calidad del producto, la variedad, el ambiente y la atención. Adicionalmente, el nombre de quien lo atendió y el sitio donde quisiera que estuviera una nueva tienda de Vivaldi.

¹ Ahora hay otra heladería en la plaza Bolívar de La Parroquia (es como El Hatillo merideño), que abrió el 5 de marzo de 1995; otra en el centro comercial Alto Prado que abrió el 10 de junio de 2006; otra en el centro comercial Plaza Real que abrió el 5 de septiembre de 2008; y Confetti abrió el 16 de diciembre de 2007 con una oferta más económica en Ejido.