



## CHAMEL GOZOTEGIA

### Nagore Ramos

[www.charamelgozotegia.com](http://www.charamelgozotegia.com)



charamelgozotegia

*«15 días antes de abrir Sergio y yo nos metimos en el obrador pero la alquimia no estaba a nuestro favor. Nada salía, pero decidimos seguir para adelante.»*

*«Para el Mendi Film Festival diseñamos “Mendi”, un pastel de chocolate y hongos que simula una Carolina y un monte. Esto es “muy Charamel”, arriesgado, innovador y diferente.»*



*«Conecto con las propuestas de colaboración cuando te dejan espacio para crear y confían en tí para que lo hagas.»*

Txaramel, en euskera, es la tarabilla o zoquetillo de madera que cierra puertas y ventanas. A Nagore Ramos, la fundadora de Charamel Gozotegi, le sonó tan bien la primera vez que lo escuchó que no dudó en elegirlo como nombre para su proyecto. Charamel es una pastelería internacional artesanal y un espacio amable con mucha belleza situado en el Casco Viejo bilbaíno, el cual te recomendamos para seducir a tu paladar con el hojaldre, los macarons franceses, el burfi hindú o los pasteis de Belem. O pedir uno de sus **coffee-break** o catering si quieres dejar a tus invitadas con la boca abierta.

Después de dejar la carrera profesional como psicóloga, Nagore tuvo claro que quería llevar a cabo su propio proyecto. Heredera de una práctica y trayectoria hostelera de su familia, en el 2012 se marcha a estudiar pastelería a Alicante. Tras un primer estreno en un obrador en Granada y un rodaje de gestión del negocio junto con su aita (padre en euskera), hace dos años abre las puertas de Charamel, junto con un equipo de cuatro personas. Hoy son ya 12 y el obrador está en proyecto de ampliación. Cinco de ellas están en el obrador, seis en atención al público y Nagore que es la mujer orquesta de Charamel.



## VIVIR

### Combinar la vida con los horarios de comercio

Si el mundo del emprendizaje se caracteriza por un horario incierto de comienzo y final, sumemosle la idiosincrasia de un comercio. Este aspecto no ha pasado desapercibido en Charamel, y desde el comienzo tienen establecidos unos horarios fijos que varían entre estaciones. Siendo el invierno su temporada alta, de media trabajan ocho horas al día en turnos rotativos, una jornada que disminuye de una a dos horas en verano. El equipo, a excepción de Nagore y por norma general, libra dos días a la semana. **“Dedico el domingo a mi día libre, aunque mi aspiración es librar dos días a la semana”**, apunta.

La no tiranía de un horario fijo es un factor que Nagore valora positivamente, quien demuestra manejarse y organizarse bien el tiempo de tareas productivas. **“Me aporta una ilusión de (semi) libertad”**. Los aprendizajes de trabajos anteriores y del negocio familiar hostelero fueron clave para incorporar nuevas formas de organización del tiempo dedicado al proyecto, evitando interminables y agotadoras jornadas laborales. Y elegir un formato híbrido más de comercio y **“coffee corner”** que de bar-cafetería. Su rol es más de gestora-coordinadora del proyecto.



## CUIDAR

### Tardes de huerta y un equipo empático

Una de las cosas con las que Nagore más se evade y relaja son sus tardes de primavera y verano. **“mi casa, mi huerta, mis perros y gatos. Son tardes impagables”**. En invierno sustituye esta actividad por otra más urbana, como clases de teatro o yoga. Si bien le abruma cierta sensación de ansiedad y frustración cuando la asistencia regular no es posible y se convierte en “una carga más”.

De lo individual a lo colectivo, el equipo de Charamel es delicadamente seleccionado en función de las capacidades que tienen de colaborar y desarrollar empatía hacia las otras personas del equipo. De manera frecuente realizan reuniones de equipo y Nagore confiesa estar atenta a posibles conflictos que se puedan producir, si bien es consciente de que hay ciertas fisuras en el día a día que se le escapan. Las nuevas estrategias o servicios como los **coffee-break** se testan en el mercado, después de un contraste con el equipo del obrador. Y es que conseguir la fermentación y humedad perfecta requiere de un equipo sincronizado para levantar ese **“Panetone Charamel, uno de los retos más creativos y apasionantes al mismo tiempo que estamos teniendo hasta ahora”**. Si te cae cerca, no dudes en pasar a probarlo.



## COBRAR

### Creación y experimentación como valor añadido

El alma de Charamel es su carácter creativo y exploratorio que Nagore impulsa y contagia al resto del equipo. Es su propuesta de valor que se palpa nada más acercarte al lugar. Desde su apertura han realizado diversas y múltiples creaciones junto a colaboradores muy diferentes. Es el caso de la colaboración con Mendi Film Festival, un Festival internacional de Cine de Montaña y Aventura que se celebra en Bilbao para el que diseñaron “Mendi”, un pastel de chocolate y hongos que simula un monte. O la elaboración de un pastel con aguacate para un evento sobre el aguacate en el Mercado de la Ribera, en el que se anunciaban nuevas tendencias culinarias saludables. Así como “Lila”, un pastel para un espectáculo de mujeres poetas, o el “Pan muerto mexicano” que incorpora internacionalidad y multiculturalidad a la celebración del 1 de Noviembre.

La dificultad viene cuando hay que materializar y cobrar por este I+D y hacerse algunas preguntas antes de comenzar una nueva colaboración. Como por ejemplo: ¿Qué me aporta (ingresos, marca, placer, innovación,...)?, ¿Cuánto tiempo máximo y recursos puedo dedicar a esta experimentación?, etc. A pesar de que Nagore afirma no tener solucionado del todo este aspecto, sí que asegura que ha pasado por un proceso de empoderamiento para poner en valor su trabajo desde que comenzó hasta el día de hoy. Gracias al apoyo de su padre y el feedback de las clientas que “ya no me da apuro” poner un precio a mi trabajo.



## TRUCOS Y CONSEJOS

- Escuchar los consejos de otras personas, estar en red y dejarse permear.
- Mente abierta para cosas nuevas equilibrando lo deseable con lo viable para que sea probable
- Horarios del equipo: visibles y a mano en el tablón del vestuario. Respetar los turnos y asignar las vacaciones con tiempo. “Me faltaría un sistema digital para compartir con todas”.
- Asumir cierto “novatismo” inicial para no frustrarse en el camino.

### Futuro:

**«Me animan a que abra nuevos Charamel, pero no acabo de verlo. ¿Para qué necesito crecer?. Antes me planteo sacar chispas a este espacio hasta donde pueda, como ampliar la parte del obrador.»**