

ACTIVIDADES CLAVE

1. RECEPCIÓN DE LA ROPA: Recibir la ropa de los clientes, verificar las instrucciones de planchado y asegurarse de que se registre correctamente en el sistema .

Teniendo en cuenta la tela con la que se ha confeccionado el producto tendrá un proceso de tratado correcto

2. CLASIFICACIÓN: Vamos a utilizar un proceso de clasificación en los diferentes momentos dentro de la actividad de la lavandería

Por un lado la hora de realizar el lavado:

- la ropa según el tipo de tejido (algodón, sintético, delicado...)
- No mezclar colores

en función del tejido lavado se pre establecerá un programa de lavado

En el proceso de planchado:

- Seleccionaremos el programa correcto en función de la tela de confección

En el proceso de entrega:

- Clasificaremos la ropa por cliente teniendo en cuenta el recibo donde consta el número de prendas entregadas.

3. PRETRATAMIENTO: Identificar y tratar manchas difíciles antes del proceso de planchado.

- **Buen cuidado y tratado de la ropa:** Como especialistas en servicio de lavandería y plancha, deberemos conocer como tratar cada prenda en función de su modelaje y el tipo de tela por la cual está confeccionada. Deberemos tener especial cuidado en el tratado de embalaje puesto es aquí donde la clientela ve el producto final de nuestro servicio por ello debemos ser cuidadosas y perfeccionistas en este apartado del proceso.

4. PLANCHADO: Utilizar equipos profesionales para planchar la ropa de acuerdo con las instrucciones y estándares de calidad.

5. INSPECCIÓN DE CALIDAD: Revisar cada prenda planchada para asegurarse de que cumpla con los estándares del cliente antes de entregarlo.

6. EMPAQUETADO: Doblar o colgar la ropa planchada de manera adecuada y empaquetarla para su entrega.

7. ATENCIÓN AL CLIENTE: Brindar un servicio amable y atento a los clientes al recoger y entregar la ropa planchada, así como al atender consultas y reclamaciones. Buena disposición personal, a la hora de realizar las recogidas y entregas tanto a domicilio como en el local, por parte de nuestras trabajadoras, siempre verbalizando *“GRACIAS POR UTILIZAR NUESTRO SERVICIO Y CONFIAR EN NOSOTRAS”*, así como también tener don de gentes que favorezca que la clientela se sienta agusto y confiada en lo que hacemos.

8 .ATENCIÓN DIRECTA: SER RESOLUTIVAS ANTE IMPREVISTOS: Si en algún momento sucedieran imprevistos o problemas intentaremos resolverlos de forma satisfactoria sin obstaculizar las rutinas de nuestra clientela, teniendo siempre programado un plan B, para aquellas situaciones que se pudieran dar, como problemas con el vehículo de reparto, fallos en nuestra web porque se ha caído la red, etc...