



Dirección General
Departamento de Recursos Humanos - Proyectos

MANUAL DE CAPACITACIÓN OPERATIVO

CONTENIDO

1 – Introducción.

2- Objetivo.

3- Encargada de Sucursal.

4 -Departamento de Plancha.

5- Departamento de Compostura.

6- Departamento de Calzado.

7- Departamento Lavado:

a) Percloro

b) Ecológico

INTRODUCCIÓN

Como parte de la visión corporativa de Ito's y parte del crecimiento de la empresa tanto a nivel sucursales propias como franquicias, uno de los principales propósitos de este manual de capacitación es generar valor a nuestros empleados y a la vez generar una cultura de mejora continua en nuestros procesos.

El objetivo fundamental de este manual consiste en señalar los puntos claves a desarrollar por cada departamento operativo, para obtener un servicio de calidad, estandarizando los procesos atendiendo las recomendaciones a continuación descritas.

Este manual será base para registrar y transmitir información valiosa respecto a los procesos operativos dentro de las sucursales.

OBJETIVO

Estandarizar las técnicas operativas en todo el personal de nuevo ingreso, para mantener los procesos de calidad constantes, a través de la capacitación de nuestro personal certificado en cada departamento.

Estandarizar los procesos principales de la empresa, para lograr un comportamiento estable que genere servicios con calidad homogénea para nuestro cliente final.

ENCARGADA DE SUCURSAL

ENCARGADA DE SUCURSAL

1. Servicio al cliente
2. Sistema punto de venta
3. Recepción prendas por departamento.
4. Toma de medidas. (PPT)
5. Como se cobran los servicios (caja)
6. Ciclo de apertura y cierre de sucursal.
7. Orden y limpieza.
8. Organigrama de tiendas y oficina.
9. Proceso de calidad (como se revisa la ropa)
 - a. Todos los departamentos.
10. Capacitarse en cada depto.
 - a. Conocimiento de material de cada depto. (Manuales de cada depto)

1. Servicio al Cliente

SERVICIO AL CLIENTE.

Un mensaje al representante del servicio al cliente.

Compromiso con el servicio al cliente.

Los clientes de hoy tienen una opción, elegir nuestra planta o ir a otra en la misma calle.

Para mantenerlos tenemos que dar un servicio excepcional. Los clientes son egocéntricos, ellos no se preocupan por nuestro negocio, al menos no hasta que nos conozcan, así que tenemos que mostrarles lo que podemos hacer por ellos.

La característica más importante de un buen representante de servicio al cliente es un compromiso continuo con el servicio al cliente. Un buen servicio al cliente requiere más que conocer las políticas correctas y los procedimientos técnicos. Se requiere de un deseo genuino de servir y satisfacer a los clientes, se requiere una actitud de poner siempre el servicio en todo lo que haces.

Mantener un compromiso constante con el servicio al cliente puede ser difícil a veces. Si necesita servir numerosos clientes exigentes a la vez, si los problemas de producción causan retrasos, si un cliente es grosero o poco razonable o si tienes problemas personales, puede ser difícil mantener un compromiso con el servicio al cliente, en primer lugar todas estas cosas suceden a los representantes de servicio al cliente y que puede pasar, usted necesita estar preparado.

Representantes de servicio al cliente exitosos aprenden a enfocar toda su atención cuando están en el trabajo y no permitir distracciones. También se desarrollan técnicas para el manejo de varias tareas a la vez para que cada cliente reciba un servicio rápido y se sienta un contacto personal con su empresa.

Expertos representantes de servicio al cliente están siempre buscando maneras de mejorar su servicio a los clientes.

Las ganancias de un compromiso continuo con el servicio al cliente son los clientes leales, aumento de negocio, la apreciación de los clientes y compañeros de trabajo y una mayor satisfacción personal.

El compromiso requiere esfuerzo pero los beneficios bien valen el esfuerzo.

TODO LO QUE TENEMOS ES UN SERVICIO PARA VENDER

Tres palabras importantes que deben recordar para mantener un servicio al cliente de calidad.

- CONFIANZA
- INTEGRIDAD
- VALOR

Puntos que usted debe recordar cuando se trabaja con un cliente.

- Prestar atención/ESCUCHAR
- Ser sinceros, comience con una sonrisa y un cordial saludo
- Ser cortés y demostrar que quieres ayudar
- Utilizar palabras que producirán respuestas positivas
- Dirigirnos a el cliente por su nombre cuando se pueda
- El lenguaje y la actitud corporal también pueden mandar un mensaje al cliente
- Comenzar cada día con una actitud positiva y tratar de mantenerla incluso con las cosas negativas
- Evitar malos entendidos y malas interpretaciones

Las palabras tienen muchos significados, interpretaciones erróneas y mal entendidas ocurren a menudo en las conversaciones porque una persona puede estar usando una palabra en una dirección y la otra persona estar interpretando otra.

EJEMPLOS DE PALABRAS QUE SE PUEDEN UTILIZAR Y CUÁLES NO:

Palabras a utilizar

Haga el favor de
Estaré feliz de
Estoy seguro de que
Lo siento
Voy averiguar
Yo solo estoy autorizado a

Palabras que no se utilizan

Usted debe / Tiene que
Supongo que puedo
Tal vez podamos / Voy a tratar
No es culpa nuestra
No lo sé
No es nuestra política pero... si

CÓMO DEBE DE TRATARSE UNA SITUACIÓN DIFÍCIL

- Ser amable y Cortez
- Escuchar activamente a los clientes y mostrar simpatía y preocupación por el problema
- Tomar notas
- Repetir lo que el cliente ha dicho para que sepan entender su punto de vista, esto asegura que usted este respondiendo a lo que el cliente ha dicho y no lo que crees que su preocupación puede ser.
- Hablar como un profesional.
- Decirle al cliente lo que va a ayudar a resolver el problema.
- Recuerde usted, no el cliente, son responsables de que los clientes tengan una experiencia agradable.
- En la mayoría de los casos los clientes no están enojados contigo, pero están molestos por una situación desagradable.
- Los clientes no llegan a ser menos importantes debido a la forma de actuar hacia usted. Es importante la forma en que maneje la situación porque puede marcar la diferencia entre mantener o perder un cliente.

Hay muchas maneras de que los clientes expresan su insatisfacción del servicio que hemos proporcionado o no hemos podido proporcionar. Ejemplos de tipos de clientes molestos:

► **VOLCÁN**

Enojado, fuerte, fuera de foco.

Reconocer el problema en un tono de voz tranquilo y profesional .Puede ser necesario pasar a un área privada, esto a menudo tranquiliza al cliente hasta cuando tienen toda su atención y no hay audiencia para impresionar.

Aclarar lo que ha dicho la empresa, pero de manera cortez, hacer preguntas, tomar notas, explicar la acción que se va a tomar. Esto implicara que usted este en control de la situación y hará su trabajo para conseguir una rápida acción para resolver el problema.

► **BOMBA DE TIEMPO**

Molesto, nervioso, a la defensiva a punto de explotar.

Reconocer en un tono de voz amigable que desea aclarar cualquier malentendido rápidamente, no discuta.

Aclarar el problema haciendo preguntas específicas, tomar notas. Mantener el contacto visual al hablar y escuchar, tenga cuidado de no interrumpir cuando el cliente este hablando.

Explicar paso a paso las acciones que se van a tomar para resolver el problema. Responder con seguridad a las preguntas que pueden ser hechas durante su explicación.

► **ARROGANTE**

Arrogante, altivo hacia usted.

Reconocer el problema de una manera segura. Mantener la calma. Ser cortez, pero en control.

Aclarar el problema, describa el problema con sus propios puntos de vista.

Solo hacer preguntas de aclaración después de que el a descrito el problema.

Conseguir un acuerdo cuando usted ha identificado el problema. Explicar qué medidas se van a tomar de una manera profesional.

► **MARTILLO**

Repite el problema una y otra vez.

Reconocer el problema de una manera directa y profesional. Ser firme pero no agresivo.

Que el cliente sepa que usted aprecia su persistencia pero hasta que comience a trabajar en el problema no se puede hacer nada. Aclarar el problema por medio de preguntas cortas y directas y muy específicas.

Explicar exactamente lo que vas a hacer para resolver el problema de una manera directa y profesional.

► **EL MATÓN**

Trata de dominarlo a usted con las palabras y con una actitud enérgica a menudo grita e intenta que usted dé marcha atrás.

Reconocer el problema de una manera agradable y firme .Defender su posición con cortesía pero con firmeza .N discuta ni diga nada que el cliente pueda utilizar como munición. Establecer claramente los pasos que debe tomar para ayudar a resolver el problema. Trasládase a una zona privada donde pueda calmarse y no haya audiencia para impresionar. Aclarar el problema con una pregunta corta y específica que requiera una respuesta corta, de hecho.

Explique en que va de una manera profesional, sea cortez. No deje que el cliente lo intimide con algo prometedor que está mal o fuera de su autoridad.

CÓMO MANEJARÍA ESTAS SITUACIONES

Como manejaría estas situaciones para que el cliente este satisfecho y sienta que ha recibido un buen servicio?

- Un cliente viene a recoger su chaqueta de cuero .Cuando le decimos el costo por la limpieza de la chaqueta se enoja mucho y empieza a hablar diciendo que es una estafa.
- Una Sra. Viene a recoger su ropa de tintorería .Revisa todas las prendas a fondo y encuentra una mancha en el hombro de su vestido de seda .Ella se pone muy molesta y dice que no la traía cuando dejo la prenda. Ella está a punto de estallar.
- Un cliente entra con un saco de traje que recogió el día anterior .El le habla muy arrogante a usted. El dice que nosotros no le dimos el pantalón de su traje .El le dice lo incompetentes que son y lo van a perder y no entiende como puede permanecer en el negocio. Pasa a decir que el traje cuesta 800 dólares y que quiere que se lo paguen en su totalidad inmediatamente.
- Una cliente llega con un abrigo de invierno que fue limpiado por la planta hace un año, ella afirma que los pequeños agujeros en la capa y se debieron a una limpieza inadecuada. Ella está enojada y su tono de voz se vuelve más y más fuerte a medida que continúa diciendo que es un problema causado por una solución demasiado concentrada y que pago 400 por la limpieza de la capa.

2.SISTEMA PUNTO DE VENTA

- a) Hacer una nota
- b) Buscar una nota
- c) Modificar una nota
- d) Consultar una nota
- e) Cancelar una nota
- f) Poner anticipo a una nota
- g) Como buscar códigos
- h) Programación.
 - i . Alta Tarjeta de cliente frecuente
 - ii. Renovación
- i) Garantías
- j) Indemnización.
- k) Artículos.

HACER UNA NOTA.

El primer paso será colocarse en modo ALTA

Cuando Usted entre a esta pantalla, primero deberá seleccionar el cajero , el cursor se encontrará dentro de la celda automáticamente... Después deberá seleccionar el Tipo de Servicio, automáticamente se seleccionará la primera opción que es:



Usted, una vez seleccionado el Tipo de Servicio, deberá seleccionar el Cliente

Si Usted quiere dar de Alta un Nuevo Cliente, deberá dar clic el botón "Nuevo"

Cliente

y enseguida le aparecerá la siguiente ventana, y deberá llenar los Campos marcados, y al final del llenado deberá dar clic en el botón de "Confirmar"

Captura de Datos de Cliente para Orden de Servicio

Nombre	<input type="text"/>	Tel	<input type="text"/>
ApPater	<input type="text"/>	Direc	<input type="text"/>
ApMater	<input type="text"/>	Col	<input type="text"/>
		Ciudad	<input type="text"/>

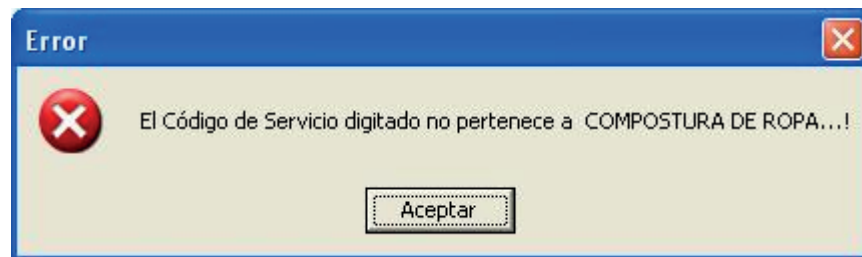
Posteriormente Usted deberá seleccionar el Código de Servicio, respecto al Tipo de Servicio Seleccionado, capturando * (lo que se va a buscar, ejemplo *Pantalón bastilla f2)

Código Servicio

Enseguida aparecerá la siguiente pantalla en la cual deberá seleccionar el Tipo de Servicio antes seleccionado para que le pueda mostrar los tipos de servicios que pidió el cliente.

Recuerde que para realizar una Orden de Servicio solo podrá seleccionar servicios (la cantidad que se desee), pero de un solo Tipo de Servicio como son Tintorería... etc...

SI HACE CASO OMISO A LO ANTERIOR, o sea que tenga seleccionado un tipo de servicio, como "Compostura de Ropa", y Usted hubiera seleccionado algún servicio que no sea o que no corresponda a la Lista de éste, aparecerá el siguiente mensaje



Recuerde también que cada Tipo de Servicio como son (Sastrería o Compostura de Ropa, Reparación de Calzado, Planchado, Tintorería, Pinturas y Limpiezas y Lavandería), cuentan cada una con una Lista variada de servicios diferentes.


También se cuentan con 2 opciones más que son: "Otros Servicios" y "Descuentos"





Lista de Selección de Servicios para Orden de Servicio de "SASTRERÍA"


Lista de Selección de Servicios para Orden de Servicio
X


Seleccione Servicio de la lista para Agregar a Orden de Servicio...
SERVICIOS



Comp Ropa


Rep Calzado


Planchado


Tintorería


Pintu y Limp


Lavandería

Otros Servicios

Descuentos

Primeros Caracteres de la descripción:
Encontrados: 423

Consecutivo	Codigo Barras	Grupo	DESCRIPCION DE SERVICIO	PRECIO \$
▶ 843	843	1	ABRIGO CAMBIO DE FORRO S/ MATERIAL	105.00
873	873	1	ABRIGO LARGO TOTAL	189.00
16	16	1	ALTERACIONES ESCOLARES	5.00
655	655	1	CAMISA ABERTURAS SOLAMENTE	37.00
191	191	1	CAMISA BAJAR SISA	68.00
105	105	1	CAMISA BASTILLA DE VESTIR	68.00
13	13	1	CAMISA BASTILLA ESCOLAR	29.00
106	106	1	CAMISA BASTILLA RECTA	53.00
107	107	1	CAMISA BASTILLA RECTA C/ABERTURA	63.00
654	654	1	CAMISA BASTILLA RECTA Y FORMAR ABERTURAS	79.00
561	561	1	CAMISA BASTILLA SPORT	58.00
656	656	1	CAMISA BELCRO CHICO	37.00

Grupo: **COMPOSTURA DE ROPA** Precio \$

Búsqueda:

Cod. Con: Cod. Barras:


Descip:

Como siguiente paso, y después de que ya haber colocado sus Códigos de Servicio, tendrá que poner el número de piezas Totales

Piezas Totales

Después Usted va a asignar al empleado que va a realizar la Orden de Servicio

Asignado a Empleado:

Y si desea buscar en la Lista de los Empleados, la Programación que tiene cada uno, solo basta con dar clic en el botón 

y se desplegará la siguiente ventana con la dicha Programación de cada Empleado (Se recomienda asignar la Orden de Servicio al empleado con MENOR carga)

Lista de Selección de Empleados para PROGRAMACION de Trabajo

Seleccione el Empleado que Realizará la Orden de Servicio Hoy es: **Viernes, 14 de Octubre de 2005**

No	CODIG	EMPLEADO	Vie 14	Sáb 15	Dom 16	Lun 17	Mar 18	Mié 19	Jue 20	Vie 21
1	8	EVENTUAL TEMPORAL # 2								
2	4	GRISelda AGUILAR ESPINOZA	142.00							
3	19	HERLINDA GONZALEZ MORALES								
4	5	MARIA ELIZABETH SANTOS LOPEZ								
5	17	MARIBEL R								
6	20	PINTURAS Y LIMPIEZAS								
7	6	PLANCHADO								
8	15	RAMONA ESPINOZA MENDEZ								
9	3	REPARACION DE CALZADO								
10	21	SRA. SARA								
11	18	SUC SAN AGUSTIN								
12	12	SUC. CONTRY								
13	13	SUC. LINDA VISTA								
14	14	SUC. VASCONCELOS								
15	11	SUC. VISTA HERMOSA								
16	2	TINTORERIA								

Los valores acumulados diarios por empleado son la suma de SubTotales sin tomar en cuenta descuentos.

Seleccione Día Programado de Entrega: **Sábado, 15 de Octubre de 2005**

Cerrar CONFIRMAR

Después de haber asignado al empleado la Orden de Servicio, deberá seleccionar el Día Programado de Entrega **Día Prog** **Sábado, 15 de Octubre de 2005**

Enseguida seleccionar el Tipo de Servicio

Tipo Servicio **NORMAL**

- NORMAL
- EXPRESS
- UNA HORA

*****SI NO RECIBE ANTICIPO, aparecerán los siguientes pasos*****

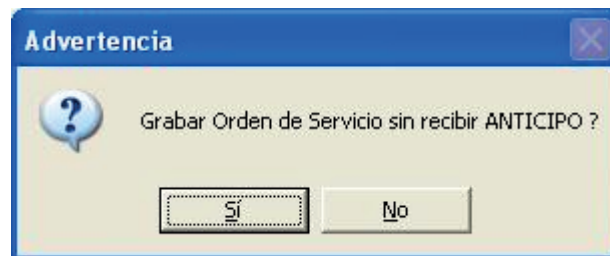
Después tecleará el anticipo si así se requiere, si NO recibe anticipo deberá dejar la celda en CEROS, después seguirá la secuencia que se presenta a continuación

A text input field with a blue border and a blue dollar sign icon to its left. The field is currently empty.

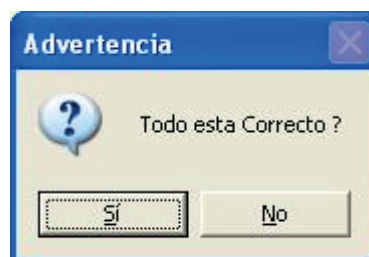
Una vez dejado el anticipo en CEROS procederá Finalmente a dar clic en el botón "Confirmar Orden de Servicio (Recibe)"



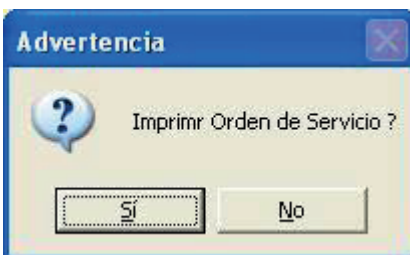
Después se aparece el siguiente mensaje de "Grabar Orden de Servicio sin Recibir ANTICIPO", al cual solo le responderá que "SI"



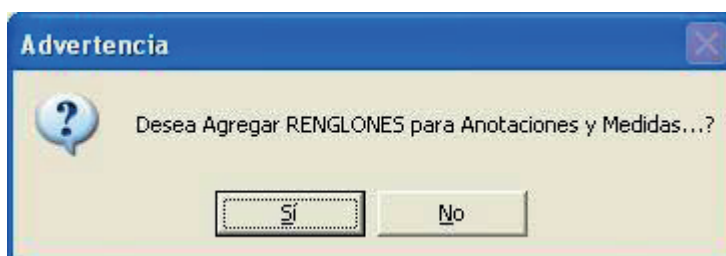
Después se aparece el siguiente mensaje de "Que si Todo está Correcto", al cual solo le responderá que "SI"



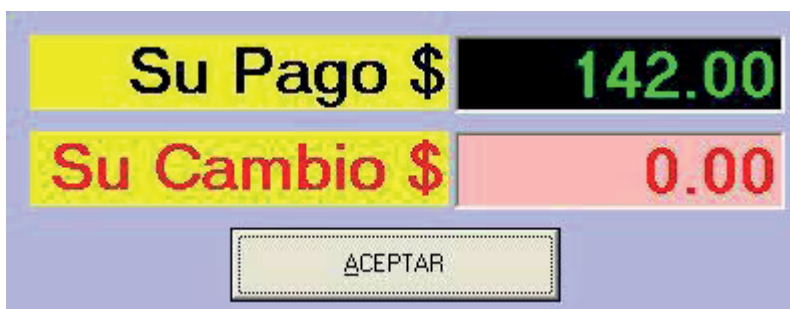
Después se aparece el siguiente mensaje de "Imprimir Orden de Servicio", al cual solo le responderá que "SI"



Después se aparece el siguiente mensaje de "Agregar RENGLONES para Anotaciones y Medidas", al cual solo le responderá que "SI"



Después se aparece el siguiente mensaje de advertencia, al cual solo le responderá "ACEPTAR"



SI EL REGISTRO DE UNA ORDEN DE SERVICIO ES DE TINTORERÍA:

Una vez finalizado el llenado para el registro de una Orden de Servicio, si ésta Orden de Servicio es de Tintorería, al dar clic en este botón aparecerán las siguientes ventanas del registro de Folios de Tintorería



Enseguida le aparecerá el siguiente mensaje de Advertencia para proceder con el Registro de Folios de Tintorería



Después le aparecerá la siguiente ventana donde Usted deberá capturar el número de piezas y el número de folio correspondiente, y dar clic en el botón de "Agregar", y posteriormente en el botón de "Confirmar"



Una vez que Usted ha registrado los folios, éstos Usted los podrá ver reflejados en esta parte de la pantalla



BUSCAR UNA NOTA

Hay varias formas de buscar una orden de servicio


a) La Primer forma es:

Tecleando el número de Orden de Servicio en la siguiente celda **Orden 5** **BO**

b) Una Segunda forma es:

Dar clic en el botón "BO" **Orden 5** **BO** , enseguida se despliega la siguiente pantalla,

Orden Num	Orden De	Estatus Orden	Nota	Cliente	Empl	Pz	Fa Recibida	Hora Rec	Programado	Total \$	Anticipo \$	Restante \$
1	ROPA	PROCESO		10273	4	2	14/10/2005	00:55:48	14/10/2005	142.00	0.00	142.00
2	ROPA	PROCESO		10274	4	2	14/10/2005	01:04:50	15/10/2005	142.00	0.00	142.00
3	ROPA	PROCESO		10275	4	2	14/10/2005	01:07:56	15/10/2005	134.00	134.00	0.00
4	ROPA	PROCESO		10276	4	2	14/10/2005	01:10:39	15/10/2005	142.00	142.00	0.00

Aparecen los siguientes botones , en cada uno de los cuales al dar clic aparece una ventana, esto para poder buscar la Orden de servicio, ya sea por el Nombre del cliente, por su Teléfono, o por su Credencial

Orden Num	Orden De	Estatus Orden	Nota	Cliente	Empl	Pz	Fa Recibida	Hora Rec	Programado	Total \$	Anticipo \$	Restante \$
102.155271256	CALZ	PROCESO		15527	301	1	04/11/2013	04:43:40 p.	05/11/2013	50.00	50.00	0.00
107.05210602	BOID	PROCESO		0521	319	2	04/11/2013	04:46:41 p.	08/11/2013	72.00	0.00	72.00
101.87345131	ROPA	PROCESO		8734	302	4	04/11/2013	04:55:02 p.	06/11/2013	162.00	162.00	0.00
101.163832506	ROPA	PROCESO		16383	302	1	04/11/2013	05:08:58 p.	06/11/2013	66.00	0.00	66.00
105.163830556	PINT	PROCESO		16383	54	2	04/11/2013	05:10:06 p.	07/11/2013	220.00	0.00	220.00
105.196055551	PINT	PROCESO		19609	54	1	04/11/2013	05:14:09 p.	07/11/2013	100.00	0.00	100.00
101.104655551	ROPA	PROCESO		10466	302	3	04/11/2013	05:18:35 p.	06/11/2013	132.00	132.00	0.00
102.123725516	CALZ	PROCESO		12372	301	2	04/11/2013	05:22:54 p.	06/11/2013	180.00	0.00	180.00
102.196091504	CALZ	PROCESO		19609	301	10	04/11/2013	05:28:39 p.	06/11/2013	420.00	0.00	420.00
102.115875126	CALZ	PROCESO		11587	54	2	04/11/2013	05:43:04 p.	06/11/2013	225.00	0.00	225.00
102.36500512	CALZ	PROCESO		3650	51	0	04/11/2013	06:14:19 p.	06/11/2013	442.00	242.00	200.00
105.36505056	PINT	PROCESO		3650	54	2	04/11/2013	06:14:54 p.	06/11/2013	50.00	0.00	50.00
101.125871506	ROPA	PROCESO		12587	302	1	04/11/2013	06:29:49 p.	06/11/2013	76.00	76.00	0.00
105.143892156	PINT	PROCESO		14389	54	2	04/11/2013	06:48:31 p.	06/11/2013	120.00	120.00	0.00
102.143892156	CALZ	PROCESO		14389	54	2	04/11/2013	06:48:54 p.	06/11/2013	85.00	85.00	0.00
102.58935552	CALZ	PROCESO		5893	301	1	04/11/2013	07:06:22 p.	05/11/2013	32.00	32.00	0.00
101.42793501	ROPA	PROCESO		4275	302	4	04/11/2013	07:08:43 p.	06/11/2013	100.00	100.00	0.00

MODIFICAR UNA NOTA

Se selecciona consulta y se coloca el número de orden.

The screenshot shows a software interface with a menu bar at the top: Salir, Catálogos, Configuración, Operación, Administración, Reportes Diversos, Ayuda, Ventanas, Acerca de. Below the menu is a header with fields for 'Orden' (highlighted with a blue circle) and 'Est' (highlighted with a blue circle). A toolbar contains icons for 'Comp. Ropa', 'Rep. Calzado', 'Planchado', 'Tintorería', 'Pelu / Limp', 'Lavandería', and 'Bordados'. A 'Cliente' section includes fields for 'Nombre', 'Direcc', 'Ciudad', 'Ultima C', and 'Telefono', with buttons for 'Busca', 'Editar', 'Nuevo', and 'Bus Cred'. A 'Limpia Folios' section has a 'Folios T' field with the value '00000'. A table with columns 'No', 'CODIGO', 'DESCRIPCION', 'CANT', 'PRE UNIT', and 'IMP x LINEA' is visible. On the right, a vertical menu has buttons for 'Modo Consulta', 'Consulta' (highlighted with a blue circle), 'Modifica', 'Articulos', 'Cambio de Empleado', 'Cote', 'Reimpresión', 'Garantía', 'Cerrar', 'Confirmar Orden Serv (Recibe)', and 'Entregar (Entrega)'. A 'Piezas Totales' section includes 'Piezas Totales', 'Asignado a Empleado', 'Dia Prog', 'Ubicación Orden', and 'Tipo Servicio'.

Después de teclear el # de orden se hace click en modificar.

The screenshot shows the same software interface as the previous one, but with a dialog box titled 'Modificación de Ordenes de Servicio' overlaid. The dialog box contains the text 'Por favor digite el código del empleado que Modifica la Orden de Servicio' and a field for 'Quien Modifica:'. Below the field are two buttons: 'CERRAR Sin Modificar' and 'CONFIRMAR Entrada a Modificación'. The background interface is partially obscured by the dialog box. The 'Consulta' button in the right-hand menu is still highlighted with a blue circle. The 'Orden' field in the header now contains the value '102-155271256'. The 'Piezas Totales' section shows 'Piezas Totales' as 0, 'Asignado a Empleado' as '301 JOSÉ INÉS MEDELLIN #1', and 'Dia Prog' as 'miércoles, 5 de noviembre de 2013'. The 'SubTot \$' is 58.00, 'Total \$' is 58.00, and 'Resta \$' is 0.00.

Se coloca el número de empleado se confirma la modificación. Y se realiza los cambios necesarios.

CONSULTAR UNA NOTA

Se selecciona consulta y se coloca el número de orden.

The screenshot shows a software interface with a menu bar at the top: Salir, Catálogos, Configuración, Operación, Administración, Reportes Diversos, Ayuda, Ventanas, Acerca de. Below the menu bar is a header area with fields for 'Caj', 'Ord' (circled in blue), 'Est', 'Nota', 'Recibido', and 'Entregado'. A toolbar contains icons for 'Comp. Ropa', 'Rep Calzado', 'Planchado', 'Tintorería', 'Pintu / Limp', 'Lavandería', and 'Bordados'. A 'Cliente' section includes fields for 'Nombre', 'Direcc', 'Ciudad', 'Teléfono', and 'Última C', along with buttons for 'Busca', 'Editar', 'Nuevo', 'Bus Cred', and 'Cred Di Frec'. A table with columns 'No', 'CODIGO', 'DESCRIPCION', 'CANT', 'PRE UNIT', and 'IMP x LINEA' is visible. A summary section at the bottom includes fields for 'Limpia Folios', 'Entrega Parcial', 'Piezas Totales', 'Asignado a Empleado', 'Día Prog' (miércoles, 6 de noviembre de 2013), 'Ubicación Orden', 'Tipo Servicio', 'Calidad', 'Pz Aplicados', 'Bonif x Pts \$', 'SubTot \$', 'Descu \$', 'Total \$', 'Anticipo \$', and 'Resta \$'. A vertical sidebar on the right contains buttons: 'Modo Consulta', 'Caja 01', 'Alta', 'Consulta' (circled in blue), 'Modifica', 'Artículos', 'Cambio de Empleado', 'Cofre', 'Reprimir', 'Garantía', 'Cerrar', 'Confirmar Orden Serv (Recibe)', and 'Entregar (Entrega)'.

CANCELAR UNA NOTA

Se selecciona consulta y se coloca el número de orden.

The screenshot shows a software application window with a menu bar at the top: Salir, Catálogos, Configuración, Operación, Administración, Reportes Diversos, Ayuda, Ventanas, Acerca de. The 'Operación' menu is highlighted, and the 'Consulta' option is circled in blue. Below the menu bar, there are several icons for services: Comp. Ropa, Rep Calzado, Planchado, Tintorería, Pintu / Limp, Lavandería, and Bordados. A customer information section includes fields for Nombre, Direcc, Ciudad, and Teléfono, along with buttons for 'Busca', 'Editar', 'Nuevo', and 'Bus Cred'. A table with columns 'No', 'CODIGO', 'DESCRIPCION', 'CANT', 'PRE.UNIT', and 'IMP x LINEA' is visible. The bottom section contains various fields and buttons, including 'Limpia Folios', 'Entrega Parcial', 'Piezas Totales', 'Pzs Aplicados', 'Bonif x Pts \$', 'SubTot \$', 'Descu \$', 'Total \$', 'Anticipo \$', 'Resta \$', and 'Ubicación al Terminar'. The 'Consulta' button is circled in blue.

En operación , cancelar orden de servicio. Y se confirma la cancelación, se coloca el motivo de la cancelación.

PONER ANTICIPO A UNA NOTA

Se selecciona consulta y se coloca el número de orden.

The screenshot shows a POS system interface with a menu bar at the top: Salir, Catálogos, Configuración, Operación, Administración, Reportes Diversos, Ayuda, Ventanas, Acerca de. Below the menu bar, there are several input fields and buttons. The 'Operación' menu is highlighted, and the 'Consulta' button is circled in red. The interface also displays a table with columns: No, CODIGO, DESCRIPCION, CANT, PRE.UNIT, IMP x LINEA. At the bottom, there are various fields for 'Limpia Folios', 'Entrega Parcial', 'Piezas Totales', 'Pz Aplicados', 'Bonif x Ptz \$', 'SubTot \$', 'Descu \$', 'Total \$', 'Anticipo \$', 'Resto \$', and 'Ubicación al Terminar'.

En operación, registrar abono a orden de servicio. Se coloca el anticipo y se confirma. Solo se puede hacer el mismo día que se recibió la nota.

The screenshot shows the 'Operación' menu of the POS system. The menu items are: Buscar Ordenes en Proceso (Ctrl+B), Buscar Ordenes en Garantía (Ctrl+Q), Alta Nueva de Orden Servicio (Ctrl+A), Recepción de Orden a Garantía (Ctrl+G), Entrega parcial de prendas o piezas (Ctrl+E), Cancelar Orden de Servicio (Ctrl+C), Aplicar Descuentos a Orden de Servicio (Ctrl+D), Registrar Abono a Orden de Servicio (Ctrl+R), Ver información Adicional de Orden (Ctrl+I), Indemnización a Clientes (Ctrl+H), Procesar Control de Calidad a multiples Ordenes (Ctrl+M), Abrir Gaveta (Ctrl+T), Cunteo de Caja (Ctrl+O), Fondo de Caja (Ctrl+J), Retiros de Caja (Ctrl+S). The 'Registrar Abono a Orden de Servicio' option is highlighted in blue. The interface also shows a 'Registrado a :' field and a 'ORDENE:' field.

COMO BUSCAR CÓDIGOS DE SERVICIO

Se captura en código de serv asterisco (*) y la palabra que se requiere buscar y se presiona F2.

Salir Catálogos Configuración Operación Administración Reportes Diversos Ayuda Ventanas Acerca de

Cm 1 ARTURO TOR Ord # 100893 RO Est En Captura Nota Recibida 05/11/2013 Entregada

Comp. Ropa Rep Colzado Planchado Tintorería Pintu / Limp Lavandería Bordados

Cliente [] Busca Editar Nuevo Bus Cred []

Nombre [] Cred Cl Frec []

Direcc [] Ultimo C [] Puntos Acu 0

Ciudad [] Teléfono []

Limpia Cantidad 1 Código Serv *boleo Buge [] Agrega Comentario []

No	CODIGO	DESCRIPCION	CANT	PRE.UNIT	IMP x LINEA

Limpia Folios [] Entrega Parcial N [] Piezas Totales []

Pz Folio [] Asignado a Empleado []

Día Prog miércoles, 6 de noviembre de 2013

Ubicación Orden [] Tipo Servicio NORMAL Calidad []

Pz Aplicados [] SubTot \$ []

Bonal x Pza \$ [] Descu \$ 0.00

Total \$ [] Anticipo \$ [] DPAd []

Resto \$ []

Confirmar Orden Serv (Recibe)

TARJETA DE CLIENTE FRECUENTE

a) Alta

Registro de Cliente Frecuente

Edición de Datos y Captura de Credencial de Cliente Frecuente

Código de Credencial

Código de Cliente 2512

Nombre JESUS

Apellido VILLA

Ayuda

Sexo

Dirección

Ciudad

CEBRAR CONFIRMAR

Se capturan todos los datos de la tarjeta y del cliente. Se confirma.

b) Renovación

Reactivación de Credencial de Cliente Frecuente

Empleado ARTURO TORRES MEDINA

Código Ad 1050

Credencial F NO EXISTE

Cliente

Puntos Cred

Última Activación

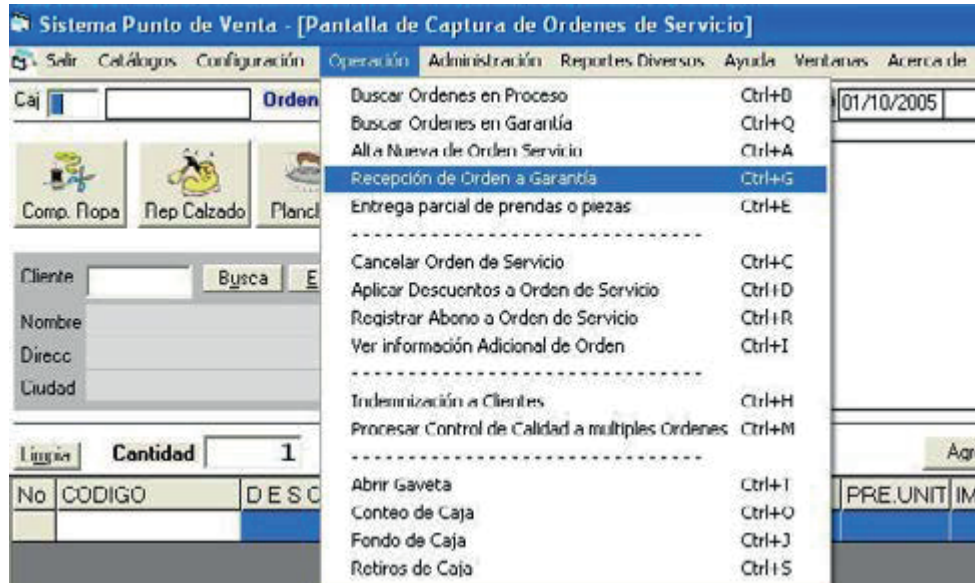
Nota Venta

CEBRAR Reactivar Credencial

Credencial	Anterior (Re)Activación	Última Reactivación	Hora	Puntos Reactivados	Usuario	Ticket
------------	-------------------------	---------------------	------	--------------------	---------	--------

Captura la información que pide el sistema y confirma reactivación.

GARANTÍA



En esta opción Usted podrá registrar la Recepción de Orden de Servicio a Garantía, en la cual podrá agregar un Comentario o Motivo de Recepción a Garantía y también describir Cantidad y Prendas o piezas recibidas a Garantía

The screenshot shows a dialog box titled 'Recepción de Ordenes para Garantía'. The main heading is 'Recepción de Orden de Servicio a Garantía'. Below the heading, there is a field for 'Orden de Servicio Número' with the value '1'. A 'Recibe' field is present with a dropdown arrow. Below that, a green header reads 'Digite Comentario o Motivo de recepción a Garantía', followed by a large text area for input. At the bottom, a green header reads 'Describir Cantidad y Prendas o piezas recibidas a Garantía', followed by another large text area. At the very bottom, there are two buttons: 'CERRAR' and 'RECIBIR A GARANTIA'.

INDEMNIZACIÓN

En ordenes de servicio, nos vamos a consulta ponemos el número de nota ... después seleccionamos en operación "Indemnización a clientes", se captura la información seleccionada y se confirma e imprime el ticket, el cual debe de ir firmado por el cliente y enviado a la Depto de Atención al cliente.

The screenshot shows a software interface for a service company. At the top, there is a header with fields for 'Caj 319', 'KOKO ESCOBE', 'Ord # 101.166865157', 'BO Est PROCESO', 'Nota', 'Recibida 04/11/2013 01:34:25', and 'Entregada'. Below this is a navigation bar with icons for 'Comp. Ropa', 'Rep. Calzado', 'Planchado', 'Tintorería', 'Pintu / Limp', 'Lavandería', and 'Bordados'. The main area is divided into a left sidebar with a 'Cliente' section (ID: 16686, Name: DORA RIVA) and a central 'Registro de Indemnización a Clientes' dialog box. The dialog box contains fields for 'Autoriza' (05/11/2013), 'Elabora', 'Orden de Servicio', 'Fecha Orden', 'Cliente', 'Descripción de la Prenda sobre la que se indemniza', 'Motivo de Indeminización', and payment options: 'Efectivo \$ 0.00', 'Cheque \$ 0.00', and 'Otros \$ 0.00'. It also includes 'Num-Cta' and 'Detalle' fields, and a total indemnification amount of '\$ 0.00'. At the bottom of the dialog are buttons for 'RENOVAR', 'CERRAR', and 'Confirmar e Imprimir Recibo'. The right sidebar contains buttons for 'Modo Consulta', 'Caja 01', 'Alta', 'Consulta', 'Modifica', 'Artículos', 'Cambio de Empleado', 'Corte', 'Reimprimir', 'Garantía', 'Cerrar', 'Confirmar Orden Serv (Recibe)', and 'Entregar (Entrega)'. The bottom of the screen shows the text 'Orden de Servicio Encontrada...'.

ARTÍCULOS

MENÚ – PUNTO DE VENTA (Venta de artículos)



Ventana de Sistema Punto de Venta [Pantalla de Módulo Principal de Ventas]

Sistema Punto de Venta - [Modulo Principal de Ventas]

Salir Catálogos Configuración Operación Administración Reportes Diversos Ayuda Ventanas Acerca de

Nota de Venta 1 Cajero Fecha 03/10/2005 Caja 01
Orden de Servicio Emple Estatus Nota

Cliente Disc Disc Cred Ultima C Credencial Puntos

Limpia Cantidad a Vender : 1 Código de Barras Busca Venta de Artículos

No	CODIGO	DESCRIPCION	CANT	PRE.UNIT	IMP x LINEA
----	--------	-------------	------	----------	-------------

Generales
Consulta Rápida de Precios
Corte Diario
Reportes Ventas
Hacer Orden de Servicio
Reimprimir Nota
CERRAR
Confirmar e Imprimir

Sub-Total \$
Desc. \$ 0.00
Nuevo Sub-Total
IVA \$
Total \$

ESTA VENTA \$
USTED AHORRA \$

Aplicar Descuento Cancelar Nota Mas Info
Pte Aplicados Bonif x Pte \$
Movimientos: Seleg: Modifica Consulta Alta

Digite Código Cajero Facturar CAPS NUM 03/10/2005 17:25

Lista de Selección de Artículos para Venta

Seleccione Servicio ó Artículo de la lista para Venta...

Cod. Prin. 743 Modelo N/S

Descrip. ACEITE DE CASTOR

Grupo 6 ARTICULOS DIVERSOS Pro. Vta \$ 45.00

Marca Artículo o Servicio A

Lista de Selección de Artículos para Ventas							
Consec	Codigo Barras	Modelo	Mar	DESCRIPCION	Existencia	PRECIO \$	
▶ 743	606204203010	N/S		ACEITE DE CASTOR	-5	45.00	
552	552	S/N	1	ACEITE DE CASTOR TROY	-2	45.00	
790	028000010775	S/N	1	BABY RUTH	3	9.00	
544	606204202037	S/N	1	BALSAMO TROY P/PIEL	1	35.00	
736	606201101418	S/N		BORRADOR	-1	30.00	
760	760	S/N	1	BROCHUELO PARA BOLEO	-1058	15.00	
765	041850001144	S/N		CAFES DE 91	-3	15.00	
757	041850001113	S/N		CAFES 76	1	15.00	
762	041850008716	S/N		CAFES 91	0	15.00	
703	750115760110	S/N	1	CALZADOR GRANDE	-2	15.00	
738	738	S/N	1	CEPILLO CERDAS NYLON	-30	25.00	

Artículos Encontrados 296

Ayuda Renovar Cerrar Confirmar

Se selecciona el artículo a vender, se confirma y se imprime la nota.

RECEPCIÓN PRENDAS POR DEPARTAMENTO.

TINTORERÍA

a) Al recibir la ropa REVISARLA. ¿Para qué? Así evitamos reclamos posteriores por quemaduras que no se hicieron, decoloraciones ya existentes o por que la prenda presenta un mal estado.

b) Cuenta las piezas frente al cliente adecuadamente y anótalas correctamente en el sistema. ¿Para qué? Así evitamos reclamaciones de prendas que NO recibimos.

c) Detallar manualmente (siempre y cuando estén saturados de trabajo) o en el sistema (preferible) la ropa que se recibe. Detallar colores y tipo de piezas. ¿Para qué? Por si se les cae la etiqueta saber de quién es, y así facilitar el manejo de las prendas en la planta.

d) Anotar en el ticket el día de entrega de la prenda y el folio. ¿Para qué? El sistema No puede buscar actualmente una orden ya entregada por Número de folio; por lo tanto se complica saber de quién es o si se recibió después de la fecha normal. Esto es para facilitar el proceso de la ropa y no estar trabajando lo de días posteriores.

e) Etiquetar adecuadamente y firmemente:

Pantalones Presilla izquierda, o en el área del cierre.

Sacos Bolsa interior izquierda.

Sweaters Etiqueta superior o etiqueta que se encuentra adentro de la prenda.

Camisas Etiqueta superior o etiqueta inferior lado izquierdo de la camisa.

Corbatas Etiqueta parte trasera.

f) Realizar el reporte de salida y entrada de las prendas ¿Para qué? Para ver si la prenda llegó o no a la sucursal y ver donde se localiza.*

g) Si la ropa es urgente se pone en una bolsa de plástico y se envía aparte. ¿Por qué? Porque la ropa que se va a lavar llega a la misma planta junto con la de todas las sucursales y esta se lava hasta el siguiente día y las notas se envían a otro lado. Por eso es que la embolsamos para separarla de la otra ropa que no tiene tanta urgencia.*

h) El ticket menciona que las entregas son después de las 6:30 p.m. Ustedes deben de mencionar a TODOS los clientes que pasen a recoger su ropa hasta el tercer día a cualquier hora. ¿Por qué? Para evitar que haya gente MOLESTA en el local y reclamando.*

i) Si el cliente dice que necesita su ropa a las 6:30 del día. Ustedes programen al chofer un día antes, ya que no sabemos con exactitud de la hora en que va a llegar con la ropa. Esto lo hacemos para evitar problemas con los clientes. No dejen que los clientes se vayan RESUELVAN LAS NECESIDADES.*

j) Al recibir la ropa de regreso Registrar las entradas y verificar inmediatamente qué faltó. ¿Por qué? Para evitar problemas con el cliente, evitándole que se dé una vuelta y no esté su ropa. Anotar lo que faltó en su Hoja de Reclamos y Avisos.

k) Al estar dando de alta las ordenes al sistema, verificar que coincida lo que recibimos con lo que enviamos. Por ejemplo si viene escrito 5 pantalones (uno gris, 2 negros y 2 azules) 2 sweaters, (2 blancos) se revisa y se cuelga. ¿Por qué? Para revisar la ropa que sea de nuestra sucursal y que sea del mismo cliente, en el caso de no ser así verificar inmediatamente. Avisar a la sucursal y anotarlo en la Hoja de Reclamos/ Avisos. Ustedes son el último filtro en la tienda por lo que es importante revisar lo que estamos recibiendo.*

l) Las garantías que se reciben se les da prioridad número uno para volverse a trabajar. Nunca hagan esperar al cliente mucho tiempo y EVITEN AL CIEN PORCIENTO QUE DEN MUCHAS VUELTAS.*

m) Todas las CANCELACIONES deberán de especificarse adecuadamente, es importante que en ese momento se realice una anotación del porqué ocurrió, para evitar confusiones futuras.

n) Al hacer la entrega de las ordenes a los clientes se debe de revisar nuevamente lo que se está entregando, contando las prendas que se entregan contra lo que dice en la nota.

*Esto será necesario si se cuenta con maquinaria de Tintorería en la sucursal.

PLANCHA

a) Al recibir la ropa de planchado, SIEMPRE contar frente al cliente lo que se recibe, tener a la mano retazos de tela o ligas para amarrar toda la orden aunque sean 2 camisas solamente ¿Por qué? Para evitar que se extravíen las prendas.

b) Al realizar la nota verificar que las prendas que nos dejaron coincidan con las prendas que anotamos en el sistema. ¿Por qué? Para no crear ningún problema y que tanto el cliente como ustedes estén de acuerdo.

c) Hacer las anotaciones adecuadas en la nota que el cliente solicitó como puede ser, con almidón, mezclilla sin Raya, etc. NUNCA dejen ABSOLUTAMENTE NADA a la memoria. ¿Por qué? Las cosas se olvidan y los reclamos se van a presentar.

d) Colorear la nota con DOBLE RAYA el día de Entrega y ANOTAR EL NUMERO DEL FOLIO CON MARCADOR Y EN LETRA GRANDE. ¿Por qué? Para facilitar el trabajo y la visibilidad de las prendas y poder hacer así la entrega de prendas más rápida y eficaz.

e) Si la ropa se envía a otra sucursal realizar el Reporte de Salida de las prendas ¿Para qué? Para saber si llegó o no y ver donde se localiza.*

f) La ropa deberá de Pasarse al área de Trabajo, evitando que se quede en el mostrador. Antes de trabajarse SIEMPRE cada planchadora debe de contar con su reporte de Trabajo. La ropa que se programó para ese día debe de quedar terminada ese mismo día. Si no se terminó ese día se anota en hoja de Ordenes NO TERMINADAS. ¿Por qué? Los trabajos que no se terminan SIEMPRE van a ser Problemas en el Mostrador. Si no se terminó por alguna razón de peso tomar medidas ADECUADAS Y CONGRUENTES.

g) Una vez planchada la ropa deberá de embolsarse poniendo 3 a 4 prendas por bolsa, tratando de separar camisas de pantalones. ¿Por qué? Para darle más presentación a la ropa. Más agilidad en la entrega y que la ropa no se maltrate.

h) Cualquier reclamación de que la ropa No está bien Planchada se Pasa como Garantía. Siempre hacer la garantía válida en ese momento.

i) Al recibir la ropa de regreso Registrar las entradas y verificar inmediatamente qué faltó. ¿Por qué? Porque ese cliente al ir por su ropa y se molestará al ver que no está. Anotar lo que faltó en su Hoja de Reclamos y Avisos.

j) Al estar dando de alta las ordenes al sistema, verificar que coincida lo que recibimos contra lo que enviamos. Cualquier cosa que no esté adecuadamente debe de avisarse a la sucursal y anotarse en la hoja de Reclamaciones/Avisos.

k) Al hacer la entrega de la ropa a los clientes contar las prendas que se están entregando.

*Si contamos con 2 sucursales podemos pasar prendas de una sucursal a otra para entregar las prendas más rápido a nuestros clientes.

LAVANDERÍA

a) Al recibir la orden debe de pesarse en la báscula que se encuentra en la tienda.

b) En la orden deberás de marcar con doble raya el color del día de entrega así como el número de orden que se está recibiendo.

c) Después la ropa se pasa al área de trabajo, en donde se separa con canastos. Si la ropa ocupa más de 1 canasto marcar cada canasto con cinta masking tape, anotando 1/2 y el número de folio y 2/2 y el número de folio.

Ejemplo: Orden #34500 ocupa tres canastos, cada uno se marca de la siguiente forma 1/3 Orden #34500, 2/2 Orden #34500, 3/3 Orden #34500.

d) La lavadora o secadora que se está utilizando debe de tener la orden pegada con cinta Masking Tape donde indique el # de orden que se encuentra dentro de las máquinas.

e) Nunca mezclar 2 ordenes en una misma Lavadora o Secadora al menos que estés utilizando una red. Si es así dentro de cada red y utilizando la tinta especial para agua se pone un papel especial con el # de orden a la cual pertenece la ropa.

f) Al terminar de lavar y secar todo DOBLAR ADECUADAMENTE LA ROPA.

g) Si la ropa va a pasar a planchar se debe de especificar en la orden de lavandería además de que la Orden de planchado deberá de estar engrapada atrás de la orden de lavandería.

h) PONERLA EN BOLSAS APROPIADAS y transparentes. NO UTILIZAR BOLSAS DE TINTORERIA a menos que así se haya indicado.

CICLO DE APERTURA Y CIERRE DE LA TIENDA

- a) *Se abre la tienda.*
- b) *Se prenden las pastillas.*
- c) *Se prende el sistema*

- Manejo de caja.

- a) Se cuenta el fondo de caja
- b) Se imprimen los reportes de trabajo de cada empleado.
- c) Se revisa la programación.
- d) Se checa entrada.

- Operativamente.

- a) Se entregan los reportes a los empleados
- b) Se hace el rol de aseo
- c) Si hay alguna actividad extra (lavar, planchar coser etc) se comienza.
- d) Atención a clientes.

CIERRE

- Manejo de Caja

- a) Se registra el fondo de caja.
- b) Se hace un conteo general.
- c) Se imprime el corte (se grapa corte y conteo, se firma y se guarda con el dinero en un lugar seguro)

- Operativamente.

- a) La tienda debe quedar limpia.
- b) No se deja ropa sin etiquetar.
- c) Toda la ropa debe quedar acomodada.
- d) Si quedo alguna nota pendiente se avisa al cliente.
- e) Se dejan las notas de tintorería acomodadas en el lugar de ensamblado (en caso de matriz)
- f) Alrededor de las 5:00 pm , se tienen que dar calidad a cada orden.

- Tienda.

- a) Apagar computadora, planchas, extractor, etc.
- b) Apagan las pastillas.
- c) Se cierra la tienda.

DEPARTAMENTO DE PLANCHADO

TEMARIO

- 41. Duración de la capacitación.
- 41. Técnicas de planchado.
 - a. Camisa
 - b. Playera / Jersey c. Pantalón
 - d. Falda
 - e. Saco
 - f. Chamarra
 - g. Vestido
- 43. Operación del departamento de planchado.
- 44. Problemas más frecuentes.
- 44. Mantenimiento de equipo.
- . Evaluación.
 - a. Teórica
 - b. Practica

DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

- 1- Con experiencia.
- 2- Sin experiencia.

TÉCNICAS DE PLANCHADO

•Camisa

Tomar la prenda y empezar por el cuello, seguir con los puños utilizando la base para este fin, marcando muy bien los tablonos continuamos con las mangas, misma operación con la otra manga, con la mano izquierda tomando la prenda y con la derecha la plancha, siguiendo con los hombros en la parte delantera de la mesa, misma operación con el otro lado, continuando con la parte delantera del lado de los botones, poniendo atención en el área de botones, girando la prenda sobre la mesa para continuar con la espalda, poniendo atención en el tablón, dejándolo bien marcado, llegando a la parte delantera izquierda, marcando bien la parte de los ojales usando la succión para sujetar la prenda y el aire para moverla, para finalizar colocando la prenda en el gancho correspondiente, abotonando el primer y tercer botón y vaporizando en el gancho.

•Playera / Jersey

Se comienza con la parte de atrás con las mangas, mismo proceso con la otra manga, mismo proceso con la otra manga, se coloca en la mesa de planchado y se empieza con un costado del frente, usando aire, girando la prenda, llegando a la parte de atrás, doblando la prenda en la mesa, colocando el gancho correspondiente y vaporizando.

•Pantalón

Se coloca en la mesa de planchado, empezando por la cintura, marcando las pinzas, se gira el pantalón y sacando las bolsas, después colocamos la prenda en la mesa y se plancha la entrepierna, mismo procedimiento con el otro lado, se coloca la prenda para planchar la pierna, mismo procedimiento con la otra, se coloca en gancho correspondiente y se vaporiza al final.

•Falda

Se empieza planchando la cintura, girando la pieza sobre la mesa, se deben marcar bien los tablonos y girar la prenda en orden, se abotona y se coloca en el gancho correspondiente y se sujeta con pinzas.

- Saco

Tomar la prenda y empezar por el cuello, seguir con las mangas utilizando la base para este fin, con la mano izquierda tomando la prenda y con la derecha la plancha, misma operación con la otra manga, siguiendo con el interior y forro del lado derecho, girando la prenda sobre la mesa para continuar, continuando con la parte delantera del lado de los ojales, girando la prenda sobre la mesa para continuar, poniendo atención en el área de botones, para finalizar colocando la prenda en un gancho correspondiente y vaporizando en el gancho.

- Chamarra

Tomar la prenda y empezar por el cuello, seguir con las mangas utilizando la base para este fin, con la mano izquierda tomando la prenda y con la derecha la plancha, misma operación con la otra manga, continuando con la parte delantera del lado izquierdo, girando la prenda sobre la mesa para continuar, para finalizar colocando la prenda en el gancho correspondiente y vaporizándola en el gancho.

- Vestido

Se empieza con el forro, girando la prenda sobre la mesa para continuar, para finalizar colocando la prenda en el gancho correspondiente y vaporizando en el gancho.

OPERACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PLANCHADO

- a) Solicita tu reporte de trabajo del día a la asistente de encargada o a la encargada.
- b) Lee cuidadosamente la nota que vas a trabajar.
- c) No trabajes 2 órdenes al mismo tiempo, debes de trabajar las órdenes de servicio de una en una.
- d) Al recibir la orden que vas a trabajar debes de leer cuidadosamente la nota, para tomar en cuenta cualquier observación que se te haya hecho, como puede ser pantalones con raya, marcar bien los cuellos y puños, etc.
- e) Antes de comenzar con una orden de servicio, debes de contar las prendas que vas a trabajar y revisar la nota para verificar que este bien cobrada, es decir si una orden de servicio marca que son 6 pantalones y 5 camisas, verifícalo que así sea; además que las prendas que la nota menciona coincidan con las que realmente son. Cualquier cosa que no coincida, inmediatamente repórtalo a la encargada.
- f) Una vez que hayas planchado toda la orden embólsala de la siguiente manera: 3 a 4 prendas por bolsa, preferentemente camisas con camisas y pantalones con pantalones.
- g) Si alguna orden en especial tiene un horario de entrega específico, empieza a trabajar en esa orden de servicio.
- h) Verifica que la orden muestre con marcador del color del día de entrega el número de orden de servicio, si no es así coméntalo con la encargada y pónselo en letras grandes, esto es para facilitar la entrega de la orden al momento que el cliente pase a recogerla.

DEPARTAMENTO DE COSTURA

TEMARIO

47- Duración de la capacitación.

47- Operación del departamento.

Estandarización de procesos (PPT).

48- Problemas más frecuentes y causas que los originan.

48v- Mantenimiento preventivo a los equipos.

DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

- 1- Con experiencia.
- 2- Sin experiencia.

OPERACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COSTURA

- 1- Al entrar a la tienda solicita en el mostrador el trabajo que se te asignó para ese día.
- 2- Revisa cuales son las ordenes de servicio que se entregarán más temprano para que empieces el día trabajando con ellas.
- 3- Antes de trabajar una nota debes de revisar cuidadosamente que el cobro que se realizó por las mismas fue el correcto, para verificar que se este cobrando lo adecuado, es importante que hagas esta observación a la encargada de la tienda.
- 4- Si la nota no esta bien cobrada debes de trabajar la orden de servicio, las modificaciones al respecto se hacen después con la encargada de la tienda o con la gerencia general.
- 5- Lee cuidadosamente la orden de servicio para que te des cuenta de alguna observación que se te hizo.
- 6- Verifica el contenido de las órdenes antes de trabajarlas para que coincidan las piezas recibidas con las piezas que están asignadas en la orden de servicio.
- 7- Trabaja las órdenes por separado, no intentes trabajar dos órdenes al mismo tiempo, ya que puede provocar que se te revuelvan las prendas.
- 8- Al terminar de trabajar las prendas debes de ponerlas en gancho y pasarlas al área en donde se plancharán las órdenes terminadas.
- 9- Siempre respeta el trabajo que se te asigno en el día. No dejes NUNCA nada pendiente. Si dejas algo pendiente en el día y se determina que fue por negligencia tuya se te dividirá ese día entre 7. No intentes dejar trabajo pendiente ya que esto provoca atrasos y reclamos por parte de los clientes.

PROBLEMAS MÁS FRECUENTES Y LAS CAUSAS QUE LOS ORIGINAN

Los problemas más frecuentes que se tienen en la tienda se pueden agrupar en uno solo. "Cuando te comprometes a algo y no lo cumples te metes en problemas"

*¿En que me comprometí que no cumplí?

1. Te pidió algún arreglo y se hizo algo diferente. NO LEISTE LA NOTA.
2. Te pidió se lo entregaras a una hora y no esta listo. NO CONSIDERASTE QUE LOS TRABAJOS URGENTES SE HACEN PRIMERO A TU HORA DE LLEGADA.
3. Al momento de recoger reclama mala calidad en el trabajo. LOS TRABAJOS DEBES DE REALIZARLOS SIEMPRE CON CALIDAD, SI NO ESTA BIEN HECHO TARDE O TEMPRANO ESTARA DE REGRESO.
4. Recibiste una garantía, no se le dio prioridad #1, el cliente vuelve por la prenda y no esta lista. A LAS GARANTIAS SE LES DA PREFERENCIA, YA QUE EL CLIENTE NO ES CULPABLE DE NUESTROS ERRORES.
5. Te pidió que le dejaras la prenda con el mismo terminado y no lo anotaste. AL INTENTAR HACER LAS COSAS MAS RAPIDAS NO CAMBISATE EL

MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS

Las máquinas de coser que actualmente utilizamos son industriales y muy poco sofisticadas. Sin embargo con un buen mantenimiento la vida útil de las mismas se prolonga por mucho tiempo.

Una vez a la semana

- Revisa que la máquina tenga aceite suficiente. Revisa que la sobrehiladora no tenga exceso de tela, cuando realices un cambio de agujas ajústalas bien para evitar que se quiebren.

Diariamente

- Limpia tu área de trabajo, mueve la silla, barre y trapea.
- La mayor parte de tu tiempo lo pasas en la máquina recta, es necesario que tanto esta máquina como el resto de las máquinas estén limpias para evitar que la ropa se manche.
- Deja ordenado tu lugar, desconecta la máquina y acomoda bien tu silla.
- Nunca dejes sobre las máquinas bebidas ni alimentos, recuerda que no está permitido el que comas o bebas en tu máquina ya que la grasa puede ensuciar la mesa.
- Si existe un desperfecto que no puedes solucionar repórtalo con tu supervisor o gerente de tienda para que esta lo remita al departamento indicado.

DEPARTAMENTO DE CALZADO

Nosotros podemos enumerar un sin número de operaciones referentes a la reparación de calzado pero preferimos dividirla en 2 grandes grupos.

- Reparación de Calzado
- Pinturas y limpiezas de Calzado

1. Reparación de Calzado

La reparación de calzado comprende el hacer los ajustes necesarios a todo tipo de calzado, artículos de piel, maletas, bolsas, etc. Realmente es necesario contar con la presencia de una persona que esté relacionada con estas tareas para que se facilite, sin embargo entrenar a una persona no requiere de tanto trabajo.

Las operaciones más comunes son:

- Cambio de cierre en bolsas y mochilas
- Tapas de caballero
- Tapas de Perno
- Hormados
- Costuras de suelas
- Suelas antiderrapantes
- Plantillas
- Cambio de tacón
- Forro de tacón
- Cambio de carritos
- Remaches
- Cambio de hebillas
- Clavar Tacón
- Parches en bolsas y zapatos
- Cambio de elástico
- Cambio de cambrellon
- Asas de bolsa
- Boleo
- Cambio de suelas.
- Cambio de serco
- Limpiezas
- Pinturas

Los servicios antes mencionados generalmente no toman mucho tiempo, existen servicios que es importante contar con servicio al instante como es el caso de cambio de tapas en cualquier modalidad, boleos en cualquier modalidad, pegaduras en cualquier modalidad, clavar un tacón, hacer un corte a un cinto, hacer ojillos metálicos, etc.

Básicamente la mayoría de los arreglos en zapatos pueden hacerse al instante, sin embargo si la carga de trabajo es pesada podremos solicitarle al cliente a que pase al día siguiente o incluso que pase el mismo día pero más tarde.

Tips a considerar durante la reparación:

- Todo zapato que ha sido reparado debe de limpiarse adecuadamente, utilizando solo los cepillos, pero si el zapato está muy sucio debes de limpiarlo utilizando jabón de calabaza y grasa para que luzca mejor.

- Cuando se hagan cambio de tapas de perno siempre utiliza pegamento Parfix 1000, para reforzar la tapa.

- No olvides utilizar en toda reparación el apomasador para que el trabajo se vea más fino.

- Cuando hagas el cambio de suelas recuerda no dejar de utilizar las fresas para que la orilla quede con el terminado adecuado.

- El pegamento del que disponemos además de ser es más barato que el Kola Loca es más efectivo.

- Cuando utilices pegamento 3080 (amarillo) recuerda que debes de aplicarlo sobre una base que pueda ser tapa o vaqueta que ha sido previamente lijada. Después de untado el pegamento debes dejarlo secar, hasta el grado en que al poner tu dedo sobre el pegamento no se adhiera a ti. Utiliza después el activador para que la adhesión a lugar que así lo requieras sea más potente. Además haz uso de la prensa para lograr un pegado mas firme. Todo residuo de pegamento que ha quedado debes eliminarlo con el uso de un pedazo de hule duro.

- El pegamento Simón se utiliza para materiales de Plástico, Vinyl o PVC. Este pegamento es altamente efectivo si se utiliza adecuadamente. Al aplicarlo sobre la superficie previamente lijada déjalo secar, luego actívalo con el pegamento y haz uso de la prensa para mejorar el pegado. Todo residuo de pegamento que ha quedado debes eliminarlo con el uso de un pedazo de hule duro.

- El terminado que debes hacer en la base del calzado cuando has realizado un cambio de suela es el siguiente:

1. Dejar la superficie totalmente lijada.
2. Aplicar tinta fuerte color negra en la parte más cercana al tacón formando una V al revés.
3. El resto del espacio debes aplicar tinta fuerte café claro utilizando las esponjas que tienen varilla.
4. Al dejar secar aplica crema Troy de un color similar y después utiliza el cepillo.

•Cualquier reparación en donde utilices la máquina de codo debes de fijarte en el color del hilo que estas utilizando. No cambies ni utilices un color diferente al que la bolsa, calzado, maleta o artículo de piel tiene actualmente ya que de otra forma el trabajo quedará mal hecho. Recuerda que la máquina utiliza 2 hilos para coser arriba y abajo. El color que utilices es importante para que no se vea mal el trabajo. Al final de coser evita que la costura se vea burda. Como acabado final puedes utilizar los cepillos de boleado para regresar color al artículo.

•Nosotros no utilizamos la costura debajo de la suela ni encima de la suela. Estas máquinas son muy costosas y la utilidad de ellas no es mucha. Sin embargo si algún cliente requiere la costura de un zapato debajo se debe de enviar el zapato a maquilar.

Manejo de Reparación de Calzado

a) Al recibir los zapatos, maletas, bolsas, etc. a reparación, SIEMPRE escuchar adecuadamente lo que el cliente solicita. Lo más importante es dar soluciones a las necesidades, si tienes muchas dudas al respecto en cuanto a reparación de calzado, informarlo a tu supervisor para enviarte a capacitación. El éxito en la reparación de calzado está en proponer soluciones a los clientes.

b) Al realizar la nota verifica que las piezas que nos dejaron coincidan con las piezas que anotamos en el sistema ¿Por qué? Porque si no se va a tener que pagar la que se puso de más aunque no haya sido así.

c) Especifica los detalles que el cliente está solicitando, si tienes alguna duda consúltalo con el zapatero o comunícate a la sucursal donde se van a trabajar los zapatos. ¿Por Qué? Así evitas que el cliente se quede con dudas de si quedará bien su trabajo.

Colorear la nota con DOBLE RAYA el día de Entrega y ANOTAR EL NUMERO DEL FOLIO CON MARCADOR Y EN LETRA GRANDE y LA SUCURSAL DE DONDE PERTENECE

a) ¿Por Qué? Para facilitar el trabajo y la visibilidad de los zapatos y evitamos que los choferes dejen las órdenes en otra sucursal.

b) Con un masking tape anotar la siguiente información en cada par de zapatos que se envía.

- # de Folio,
- Sucursal de donde viene
- Que trabajo se le va a hacer.

c) Si los zapatos se enviaron a otra sucursal realizar el Reporte de Salida de las piezas ¿Para Qué? Para saber si llegó o no y ver donde se localiza.

d) Si los zapatos se van a pintar Recuerda, El Vinil no se puede Fondear, por lo que la pintura se va a caer, la piel se pinta adecuadamente pero es preferible que el color a pintarse sea más oscuro al actual, de todas formas si se pintan pero el tono se verá más oscuro. La tela (el raso) queda muy bien con unas pinturas especiales a base de agua, si la tela de los zapatos es de Origen desconocido o Chino se pueden pintar pero con las mismas pinturas que utilizamos para pintar la piel y puede endurecerse un poco la piel.

e) El cobro en los zapatos va mucho de la mano de la calidad de los zapatos que se reciben, Puedes cobrar Menos en Pintura, Limpieza O Reparación siempre y cuando el zapato sea de mala calidad y veas que el cliente se va a ir por lo caro. Solo cobra lo que sea Razonable y solamente en casos en que ves que la reacción del cliente es de ¡Qué caro! y se puede ir sin dejarte el trabajo se le cobrará menos pero siempre razonable. No dejes ir a los Clientes.

f) Los trabajos de Pintura se programan para 2 a 3 días, los de reparación para el mismo día o máximo 1 día. (En sucursales donde No haya equipo de reparación). Sin embargo las Urgencias son válidas. No queremos dejar ir a los clientes.

g) Los zapatos que se programaron para ese día deben de quedar terminados ese mismo día.

h) Los zapatos terminados se pasan al área de Control de Calidad y se revisan. Se abre la pantalla de control de calidad y se anota las órdenes aprobadas y rechazadas ¿Qué se revisa? Terminado de ALTA CALIDAD, Que se vea un trabajo bien hecho. ¿Por Qué? La calidad es garantía de que siempre se tenga trabajo, los precios que se cobran no son baratos, la gente siempre va a pagar un servicio que sabe que es más caro pero algo seguro.

i) Los zapatos revisados y aprobados se embolsan en bolsa plástica Transparente ¿Por Qué? Presentación, uniformidad de las tiendas y agilidad en la entrega.

j) Cualquier reclamación de que los zapatos No están bien hechos se Pasan como Garantía. Siempre darle agilidad a las garantías, enviándolos como trabajos urgentes.

k) Al recibir los zapatos de regreso Registrar las entradas y verificar inmediatamente qué Faltó ¿Por Qué? Por que ese cliente va a ir por su calzado y va a ver problemas por que ya debió llegar. Anotar lo que faltó en su Hoja de Reclamos y Avisos.

l) Al estar dando de alta las ordenes al sistema, Verificar que coincida lo que recibimos contra lo que enviamos. Cualquier cosa que no este adecuadamente debe de avisarse a la sucursal y anotarse en la hoja de Reclamaciones/Avisos.

m) LAS URGENCIAS SIEMPRE SERÁN BIENVENIDAS.

DEPARTAMENTO DE TINTORERÍA

Este Manual tiene la finalidad de enseñarnos a determinar los métodos más comunes utilizados en el departamento de Tintorería.

1.-Definición de Fibras

Una fibra se conoce como una pieza que se produce de un animal vivo, planta u originada a base de un método químico. Las fibras tienen la capacidad de hacerse en volúmenes como yardas o rollos.

Clasificación de las fibras textiles más comunes:

- Proteína (Natural)
- Lana
- Casimir
- lue
- Angora
- Cabello de camello
- Seda

Celulosa (Natural)

- Algodón
 - Lino
 - Ramio
- Rayón

Termoplásticos (Sintéticas)

- Acetatos
- Acrílicos
- Modacrílicos
- Nylon
- Poliéster

Minerales

- Metálicas
- Fibra de Vidrio

Precauciones

- Las fibras de proteínas son sensibles a los alcalinos.
- Las fibras de celulosa son sensibles a los ácidos.
- Las fibras termo plásticas son sensibles al calor.
- Las fibras minerales son sensibles a acciones mecánicas.
- El rayón es sensible a casi todo.

2.-Tipos de Tejidos

Existen básicamente 3 tipos de tejidos:

- Planos
- "Twill"
- Satinados

• *Tejidos planos*.- Son aquellos que tienen la mayor fuerza de tensión.

• *Tejidos "twill"*.- Produce líneas diagonales en la cara de la prenda y pueden estar dirigidas hacia la izquierda o hacia la derecha. Estos tejidos son los que tienen mayor resistencia a romperse.

• *Tejidos satinados*.- Produce en las prendas una superficie suave y brillante.

Es importante señalar que existen variaciones de tejidos diferentes a las mencionadas.

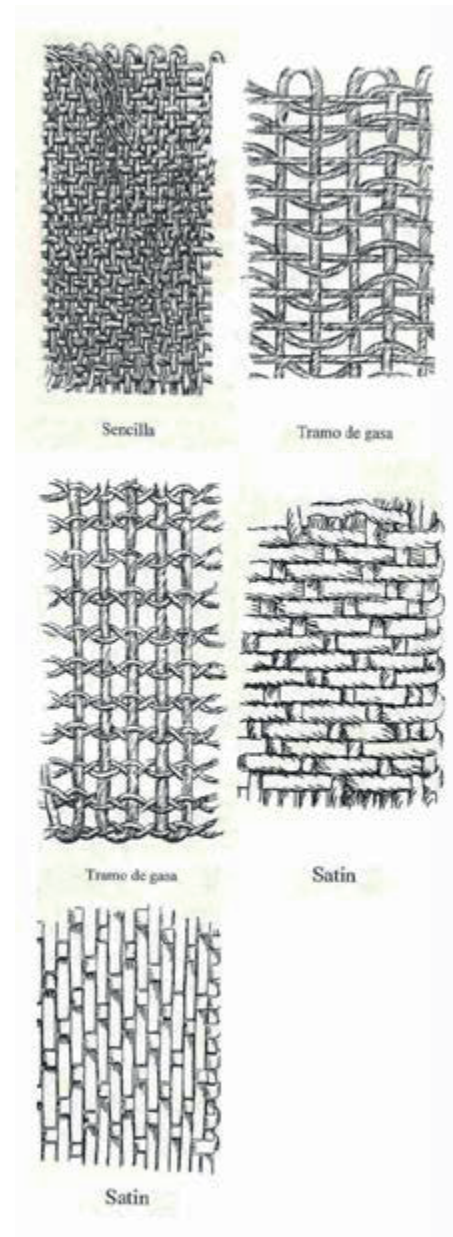
Tipos de Mancha

Básicamente son 3 tipos de manchas que las prendas van a tener y que deberán de ser removidas. Cada una puede removerse de diferente manera con distintos solventes. Lo más apropiado es que estas impurezas se retiren con la máquina de lavado en seco, con la mínima ayuda de la mano del hombre.

Mancha Soluble en Solvente.- Consiste básicamente de aceites y grasas. Estas son partículas de tierra. Se van a disolver con el percloro, el tiempo y la temperatura se va a resquebrajar y se convertirán en partículas secas. Esta es una de las razones por las que debemos destilar el percloro.

Mancha Soluble en Agua.- Cualquier partícula de tierra soluble en agua. Éstas pueden ser las que se presentan en la transpiración, azúcares, almidones y sales. Se van a disolver con el percloro, el tiempo y la temperatura se va a resquebrajar y se convertirán en partículas secas.

Mancha Insoluble.- Cualquier partícula de mancha que no se disuelve ni con el Percloro ni con agua. Estas partículas pueden ser pinturas o tintes, partículas de arena, carbón y residuos metálicos. Ya que no podrá disolverse de ninguna forma y necesitará la ayuda de agentes mecánicos.



Los Equipos de Tintorería que nosotros utilizamos son:

- Lavadora en seco.
- Planchas Industriales con caldera Integrada.
- Embolsadora.
- Hydro - desmanchadora.
- Lavadora en Agua.
- Secadora de gas para prendas que se lavaron en agua.

Procesos durante la recepción de las prendas:

Recepción – La recepción es una parte muy importante para lograr que el servicio que le brindemos al cliente sea todo un éxito.

Se deben revisar las prendas para evitar que tengan cualquiera de los siguientes problemas:

- Prenda dañada por roturas, decoloraciones, quemaduras, etc.
- Prenda que le falta algún botón, o aditamento especial.
- Prenda con manchas difíciles o imposibles de eliminar.

Ya inspeccionado debemos de registrar la orden de servicio en el sistema en donde se identifica el número de piezas y le asignamos el folio correspondiente.

Estos folios se identifican con diferentes colores dependiendo del día en que se va a entregar la ropa.

DIA	COLOR DE FOLIO
Lunes	Naranja
Martes	Morado
Miércoles	Verde
Jueves	Azul
Viernes	Rosa
Sábado	Amarillo
Etiquetas rojas	Trabajos urgentes
Etiquetas amarillas	Instrucciones especiales

El color va en función del día de entrega. El color rojo es para el mismo día. Las etiquetas amarillas se utilizan cuando se deba hacer alguna anotación especial.

Una vez etiquetadas las prendas (ver detalles de etiquetado) deberán de pasarse al área de ropa por Lavar.

Si en tu sucursal no se tiene el equipo para lavar y vas a enviar la ropa a otro lugar debes de registrar la salida en el sistema de la ropa que estas enviando. Debes de quedarte con copia del reporte de salida y a su llegada deberás de revisar la ropa que te llegó así como registrar en el sistema las órdenes que se están recibiendo. Si tu sucursal tiene toda la maquinaria se pasa al siguiente proceso.

Separado de prendas – La ropa se separa dependiendo de los colores de las mismas, es decir:

- Colores oscuros con colores oscuros.
- Colores claros con colores claros.
- Colores blancos con colores blancos.
- Colores Rojos con colores Rojos.

Además se debe identificar si la prenda presenta manchas o no.

Pre-desmanchado – Una vez separada la ropa se pasa al proceso de desmanchado ahí el personal capacitado identifica que producto utilizar para atacar las manchas. Los químicos que son solventes en agua se aplican para manchas que así fueron encontradas y los que se identifican para lavar en seco se aplican sobre todo en manchas grasosas o de pinturas, aceites, etc.

Lavado en Seco – Hasta este momento la ropa se pone en la lavadora en seco. Estas máquinas funcionan con un motor el cual mueve el canasto de acero inoxidable y en donde se lava, extrae y seca la ropa. Estas máquinas lo que hacen es que el solvente (Percloro o percloretileno) entra por el canasto perforado de acero inoxidable, A medida que la canasta rota existe una constante entrada - salida del solvente (percloro) dentro de la canasta donde se encuentra la ropa y corre por los filtros (los cuales atrapan las impurezas) así como por la “trampa caza botones” el cual permite retener cualquier botón o aditamento que la prenda pueda tener y que se haya caído. Este proceso regularmente dura aproximadamente 6 minutos.

El siguiente ciclo tiene la finalidad de drenar todo el solvente y regresarlo a uno de los tanques para después pasar al ciclo de secado en donde circula aire caliente sobre las prendas con el fin de secarlas. Todo el solvente que haya quedado como residuo en las prendas debe de vaporizarse a través del aire caliente que pasa por el condensador permitiendo que el percloro se recupere.

Post- desmanchado – Durante esta etapa se busca eliminar cualquier mancha que no haya salido de la prenda utilizando básicamente vapor, aire frío o agua. Este proceso se elimina si nuestro proceso de desmanchado fue adecuado. Sin embargo siempre van a pasar prendas por este proceso.

Planchado - La etapa final del proceso de una tintorería es el planchado, almidonado; es decir, hacer todo lo que esté a nuestro alcance para presentar la prenda sin arrugas. En Ito`s utilizamos planchas de mano para darle un cuidado más personalizado a tus prendas.

Ensamblado – El ensamblado se define como el juntar las prendas de una misma orden nuevamente. El área de ensamblado está diseñada para que la planchadora identifique rápidamente en qué lugar va la orden que acaba de planchar.

Embolsado – Una vez que la orden esta completa la ropa se embolsa de la siguiente manera:

- Pantalones de dama o caballero por separado y hasta 3 prendas por bolsa, el gancho debe de tener caballete.
- Camisa se abrocha el primer y tercer botón y se embolsan por separado, y el gancho debe de tener guarda-polvos.
- Trajes se utiliza hombrera para el saco y caballete para el pantalón y se pone en una sola bolsa.
- Sweaters se dobla a la mitad se pone en gancho con caballete y se embolsa de uno en uno.
- Blusas si son ligeras o pueden deformarse si se cuelga como camisa se dobla como los sweaters.
- Vestidos de Fiesta se ponen por separado y se utiliza hombrera, guarda polvos o lo que sea necesario es importante que la prenda se embolse hasta abajo y que no salga nada de la misma bolsa.
- Abrigos se utiliza hombrera y se embolsa por separado.

Acomodo final – Una vez que la prenda se ha embolsado deberá de registrarse en el sistema que la prenda ha sido revisada por ti adecuadamente utilizando el módulo de control de calidad y posteriormente debes de ponerla en el lugar que le corresponde identificado como el último dígito del número de orden. Es decir la orden No. 3120 se pone donde están los "0".

LAVADO EN AGUA Y BLANQUEAMIENTO

El lavado en agua no es posible ni deseado para todas las prendas que se reciban. Seleccionar aquellas prendas que se van a lavar en agua debe de hacerse bajo el conocimiento de las fibras, telas, tintes, tejidos, etc. que se reciben. Como anteriormente mencionamos las etiquetas de lavado que las prendas tienen no son 100% confiables.

La primera selección es ver si las manchas solubles en agua que están en las prendas son necesarias lavarse en agua. Esto puede determinarse aplicando detergentes neutros en el área a desmanchar, enjuagar y secar con la desmanchadora. Si nota un cambio en la coloración de la prenda podemos asumir que al lavarse le va a pasar lo mismo.

También es importante determinar si es necesario lavar toda la prenda o no, en agua. Virtualmente las fibras no se dañan con el agua. Los factores que limitan son los tejidos, la forma en que se fabricó la prenda, o la forma en cómo se teñió la prenda. Algunos tejidos se distorsionan fácilmente y es casi imposible regresarlos a su forma original. Una prenda puede dañarse en agua si hubo demasiada agitación en ella. Si alguna porción del teñido que se usó para fabricar la prenda es soluble en agua, la prenda va a cambiar de color o bajar de color. Probar antes funciona y ayuda a ver la reacción de la tela. Esto es común encontrarlo en prendas de rayón.

Cuando laves una prenda en agua y no la vas a secar con máquina, es preferible utilizar ganchos de plástico o en ganchos con cobre polvos para que la prenda no tome óxido de los ganchos de metal.

DESMANCHADORES ECOLOGICOS

Aqua Solv: para lavado en agua en manchas de grasas, pintura, aceite

- a) se humedece el área a tratar
- b) se aplica Aqua Solv
- c) se talla o se dan golpecitos para que se penetre el químico
- d) se procede a lavar la prenda en agua

Piratex: para lavado en seco en manchas como labiales, pintura, corrector, tinta, chicle, aceite, crayón, esmalte, grasas.

- a) se aplica DF-2000
- b) se aplica Piratex
- c) se talla con el cepillo o con la espátula d) se aplica DF2000
- e) se sella con spotless
- f) se procede a lavar en seco

Jinx: para lavado en agua y seco en manchas de tinta, plumón, marcador permanente

- a) se aplica directamente en la mancha
- b) se procede a lavar

Streetan: para lavado en seco y agua en manchas como café, te, pasto, licor, mostaza, refrescos, vino y cerveza.

- a) se humedece el área a tratar
- b) se aplica Streetan
- c) se talla con el cepillo o la espátula d) se retira con vapor o agua
- e) se sella con spotless
- f) se procede a lavar

Streepro: para lavar en agua y seco en manchas de proteínas como huevo, sudor, leche, salsa, sangre

- a) se humedece el área a tratar
- b) se aplica Streepro
- c) se talla con el cepillo o la espátula d) se retira con agua o vapor
- e) se sella con spotless
- f) se procede a lavar

Streetex: formula 4 en 1 (4 partes de streetex x 1 de DF-2000) para lavado en seco
Se utiliza para desmanchar en las zonas de mayor roce como cuellos, puños, bolsas, bastillas

- a) se humedece el área a tratar
- b) se aplica streetex
- c) se talla con el cepillo o la espátula d) se retira con agua o vapor
- c) se sella con spotless

Spotless: para lavado en seco sirve como sellador para prevenir las aureolas y para manchas húmedas que tengan aureolas como de sudor en las axilas, alimentos diversos etc.

- a) se aplica directamente en la mancha
- b) se dan pequeños golpecitos con el cepillo para que se penetre en la mancha
- c) se procede a lavar en seco

Acetato Amyl: para quitar manchas de pegamento, realizar pruebas de color en las prendas y prueba en botones, también sirve para quitar lo trasteñado a prendas.

Rust Go: para manchas de óxido

- a) se aplica directamente en la mancha b) se procede a lavar

DESMANCHADORES PERCLORO Y AGUA

PIRATEX (LAVADO EN SECO).

Tipo de problema:

- Pantalones (marcas de zapatos)
- Grasas.
- Pinturas.

Tipo de telas:

- Todas.

Modo de uso:

- Se pone directo en la mancha.
- Se utiliza el soplete para ir quitando la mancha.
- Volver a aplicar en caso de ser necesario.

STREE PRO (LAVADO EN SECO Y AGUA) (PRE-DESMANCHADO)

Tipo de problema:

- Sangre
- Huevo
- Sudor
- Todo lo que se derive del animal o ser humano.

Tipo de telas

- Cualquier tipo de tela

Modo de uso

- Aplicar directo en la mancha.
- Se utiliza el soplete para ir quitando la mancha.
- Volver a aplicar en caso de ser necesario.

2-1 (STREE TEX- PICRIN)

Como se prepara:

- 2 tantos de stree tex y 1 de picrin.
- Se hace la mezcla en el bote del 2

Tipo de problema

- Mugre de bastillas
- En bolsas (pantalón)
- Cuellos
- Puños

Tipo de telas

- Todas, excepto LANA y SEDA

Modo de uso

- Aplicar directo en la mancha.
- Se utiliza el soplete para ir quitando la mancha.
- Volver a aplicar en caso de ser necesario.

STREE TAN. (lavado en agua y seco) (PRE-DESMANCHADO)

Tipo de problema:

- Bebidas, Jugos.
- Pasto, tierra.
- Salsa.

Tipo de telas:

- Todas.

Modo de uso:

- Aplicar directo en la mancha.
- Se utiliza el soplete para ir quitando la mancha.
- Volver a aplicar en caso de ser necesario.

4 EN 1 (LAVADO EN SECO) (PRE-DESMANCHADO)

Como se prepara

- 3 tantos de agua.
- 1 de stree tex.

Tipo de Tela:

- Cualquiera , (NO LANA, NO SEDA)

Tipo de problema:

- Se utiliza en ropa OBSCURA. o Bolsas
- Bastillas
- Ingles.
- Axilas
- Puños
- Cuellos.
- Cualquier área donde rose la persona.

Modo de uso:

- Aplicar directo en la mancha.
- Se utiliza el soplete para ir quitando la mancha.
- Volver a aplicar en caso de ser necesario.

MULTI SPOT (LAVADO EN SECO)

Tipo de problema:

- Desmanchado de prendas de color CLARO.

Tipos de telas:

- Cualquier tipo tela

Modo de uso:

- En un atomizador se aplica en general en las manchas.

PICRIN (LAVADO SECO) (SIRVE PARA CHECAR LOS COLORES)

Modo de uso:

• En un pañuelo blanco se aplica y en una parte de la prenda que no se vea se talla para ver si suelta color.

MULSO LITE (LAVADO SECO Y AGUA)

Tipo de problemas:

- Manchas de vino tinto.

Tipo de tela:

- Cualquier tipo.

Modo de uso:

- Aplicar directo en la mancha.
- Se utiliza el soplete para ir quitando la mancha.
- Volver a aplicar en caso de ser necesario.

SUNSHINE FRESH. (LAVADO EN SECO)

Tipo de problemas:

- Se coloca en axilas, cuellos etc. En Abrigos, Sacos, camisa..
- Es para que la ropa tenga un buen aroma.

RUST GO (Lavado seco y agua)

Tipo de problemas:

- Quita manchas de oxido.

Tipo de tela:

- Algodón. (NO APLICAR EN LANA, SEDA y RAYON porque despinta)

Modo de uso:

- Aplicar directo en la mancha.
- Se utiliza el soplete para ir quitando la mancha.
- Volver a aplicar en caso de ser necesario.

JINX INK (Lavado en agua y seco)

Tipo de Problema:

- Mancha de tinta (tipo pluma)

Tipo de tela:

- En cualquier tela.

Modo de uso:

- Aplicar directo en la mancha.
- Se utiliza el soplete para ir quitando la mancha.
- Volver a aplicar en caso de ser necesario.

AQUA SOLV (LAVADO EN AGUA)

Tipo de problemas:

- Manchas de Grasas.

Tipo de Tela:

- En chamarras y camisas blanca. (Quita manchas amarillas) NO LANA , NO SEDA

Modo de uso:

- Aplicar directo en la mancha.
- Se utiliza el soplete para ir quitando la mancha.
- Volver a aplicar en caso de ser necesario.

STATICOL (MAQUINA DE LAVADO EN SECO):

Tipo de problema:

- Sirve para quitar la estática de la ropa y la pelusa.

Modo de uso:

- Se pone en la canasta o caja de botones.
- El equivalente a una botella de 600 ml.
- Se usa cada vez que se empieza a trabajar con percloro limpio.

TARJETA DE CLIENTE FRECUENTE



Al adquirir la TCF se obtienen los siguientes beneficios:

- Descuento del 8% al dejar pagada tu nota (este descuento no es válido en servicios express).
- Acumular el 5% en dinero electrónico del valor final de la nota.

Las promociones a las que el cliente tiene derecho son las siguientes:

- Tintorería un día a la semana la primera prenda a precio normal y la segunda a menor precio en prendas iguales (los precios varían en cada tienda) y las prendas que entran en esta promoción son: trajes, pantalones y camisas.

TINTORERÍA

ecológica

MIÉRCOLES

SEGUNDO
TRAJE ***

SEGUNDA PZA
CAMISA Ó PANTALÓN**

-50%*

* Válida con prepago y Tarjeta de Cliente Frecuente.

***Traje de 2 Piezas. **Piezas Iguales.

• En sastrería contamos con la promoción permanente de la tercer bastilla en un peso, el cliente pagaría 2 a precio normal y la tercera en un peso. Esta promoción solo se aplica a bastillas sencillas de pantalones.



ARREGLO DE ROPA

3er. BASTILLA**

\$1*

*Válida con prepago y Tarjeta de Cliente Frecuente.
**Pantalón pza., Bastilla sencilla

• En planchado contamos con la promoción de 2 piezas gratis en cada docena, el cliente pagaría 10 piezas a precio normal y 2 gratis.



PLANCHADO

DE CADA DOCENA**

**2pzs.
GRATIS***

*Válida con prepago y Tarjeta de Cliente Frecuente.
**Camisas o Pantalones

• En lavandería tenemos un día a la semana la promoción de los edredones, el primer edredón a precio normal y el segundo con un 50% de descuento.



LAVANDERÍA VIERNES

2do. EDREDÓN**

-50%*

*Válida con prepago y Tarjeta de Cliente Frecuente.
**No aplica con Pluma de Ganso

Todas las promociones son con pago anticipado por lo que ya no se aplicaría el descuento del 8 %.

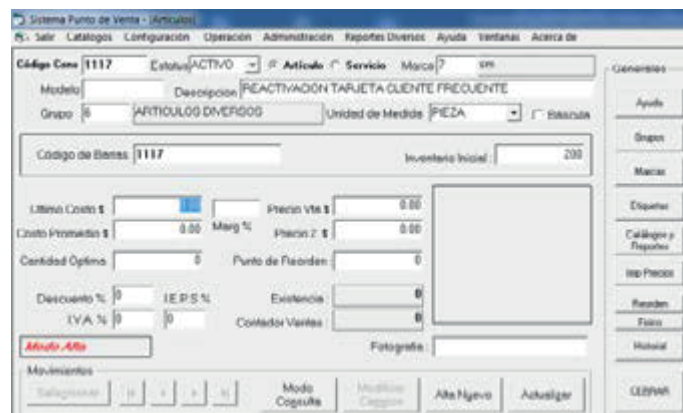
La credencial tiene una vigencia de 1 año, cuando se vence se reactiva la misma credencial y los puntos que tengan se vuelven a reactivar. Cuando los clientes dejan de venir 3 meses los puntos acumulados se borran pero si el cliente va una vez al mes o 2 meses los puntos siempre estarán vigentes.

REACTIVACIÓN TARJETA CLIENTE FRECUENTE

Primeramente se debe registrar un código para poder vender la reactivación de la TCF. El código se da de alta igual que un artículo.



El menú seleccionamos artículos y servicios y nos aparece un recuadro donde pondremos la contraseña y aparece la siguiente pantalla para registrar el código.



Cuando ya quedo registrado pasamos a grabar el código para poder reactivarla.

Seleccionamos operación, damos click en reactivación de credencial cliente frecuente.



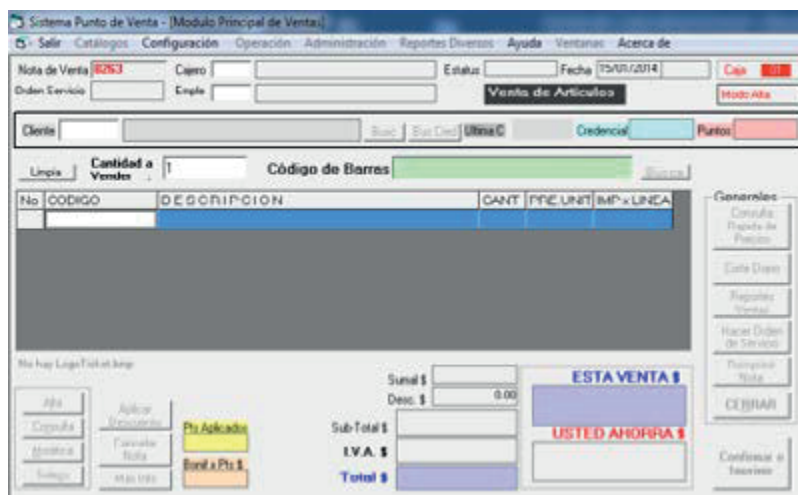
Nos aparece un recuadro y en la parte superior derecha aparece un cuadrado donde dice código artículo, ahí se registra el código y a un lado aparece un dibujo de una pantalla, damos click y nos va a preguntar si queremos grabar el código y solo ponemos aceptar.

The dialog box 'Reactivación de Credencial de Cliente Frecuente' contains the following fields and controls:

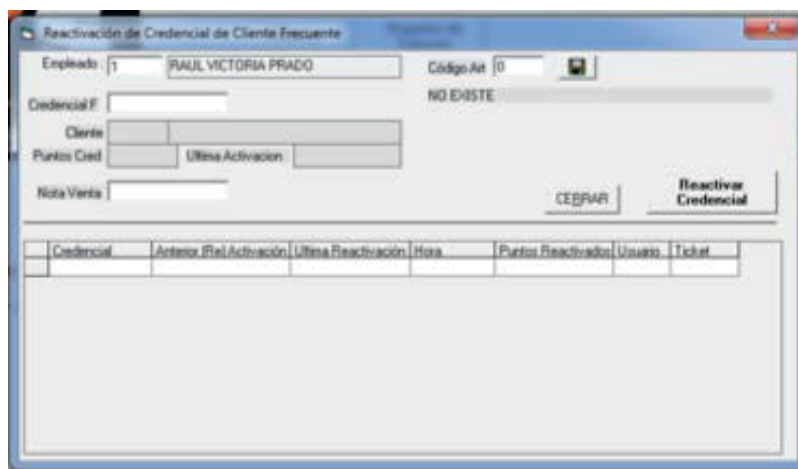
- Empleado: [Empty text box]
- Código Art: [0] [Icon]
- Credencial F: [Empty text box]
- Cliente: [Empty text box]
- Puntos Cred: [Empty text box]
- Ultima Activación: [Empty text box]
- Nota Venta: [Empty text box]
- Buttons: CERRAR, Reactivar Credencial
- Table with columns: Credencial, Anterior (Re)Activación, Ultima Reactivación, Hora, Puntos Reactivados, Usuario, Ticket

El código quedo registrado

Ahora procedemos a reactivar la credencial del cliente.
Primero tenemos que vender la reactivación y esto se hace en la pantalla de venta de artículos



Ahí se va a realizar la venta de la reactivación y nos va a generar una nota de venta. Después seleccionamos operación y damos click en reactivación de credencial cliente frecuente y nos aparecerá el recuadro, donde nos va a pedir el número de cajero, número de credencial, y número de nota de venta (es la nota de la venta de la reactivación), seleccionamos reactivar credencial y aceptar.



La credencial quedara reactivada.
Es importante que cuando la credencial aparezca vencida inmediatamente se le informe al cliente para reactivarla y no pierda sus puntos.



