



MANUAL DE ARREGLO DE ROPA

ÍNDICE

Los arreglos de Ropa es una actividad que está dirigida a todas aquellas personas que simplemente no saben o no tienen tiempo de hacer ajustes a su ropa. Esta actividad comprende más de 400 operaciones y se clasifican en los siguientes grupos:

- 1.- Pantalones
- 2.- Camisas
- 3.- Faldas
- 4.- Sacos
- 5.- Vestidos
- 6.- Chamarras
- 7.- Abrigos

PANTALONES

Dentro de los Pantalones podemos clasificar en grandes grupos de ajustes o reparaciones que hacemos en sus diferentes presentaciones, enumeramos los siguientes:

- Pantalón Bastilla sencilla o sencilla con abertura.
- Pantalón Bastilla con Forro o con forro con abertura.
- Pantalón Bastilla con cintilla.
- Pantalón Bastilla con elástico o con elástico con forro.
- Pantalón Bastilla con cierre, bastilla cambiando el cierre o con cierre y con forro.
- Pantalón Bastilla con jareta y ojal.
- Pantalón Bastilla con Inclinación.
- Pantalón Bastilla con mechas.
- Pantalón Bastilla en piel.
- Pantalón Valenciana.
- Pantalón Bastilla Sport.
- Pantalón cambiar o poner botones, cambiar broches o hacer parches y cambiar broches.
- Pantalón poner belcro o cambiarlo según el tamaño del belcro.
- Pantalón cambiar forro.
- Pantalón hacer bolsas, quitar bolsas.
- Pantalón cierres nylon, invisible, latón o reforzado con o sin forro y en sus diferentes medidas.
- Pantalón Cinturas en diferentes modalidades con costados, con costados con cierre, con costados con cierre con forro, con costados a pantalones de mezclilla, y diferentes tipos según sea el caso (consultar manual de toma de medidas para conocer más acerca del mismo).
- Pantalón costuras según el tamaño de la misma.
- Pantalón cambiar elástico en diferentes tamaños.
- Pantalón encuarte en sus diferentes modalidades.
- Pantalón entubado en sus diferentes modalidades.
- Pantalón parche según tamaño.

Más del 30% de las reparaciones que se hacen son bastillas en sus diferentes modalidades, por esto es importante que se trabajen bien, derechas y revisando que el color del hilo este correcto. Por otra parte los servicios urgentes o Express están directamente relacionados con las bastillas a los pantalones. Sabemos que este tipo de arreglos no nos quita mucho tiempo, sin embargo es necesario saber vender este servicio sobre todo cuando al cliente le urge.

CAMISAS

Dentro de los Arreglos a Camisas podemos clasificar en grandes grupos los siguientes; ajustes o reparaciones que hacemos en sus diferentes presentaciones:

- Camisa Bastilla Recta.
- Camisa Bastilla de Vestir.
- Camisa Bastilla con Aberturas.
- Camisa Bastilla y formar aberturas.
- Camisa Belcro, poner según tamaño.
- Camisa Broches hembra y macho o de presión.
- Camisa Cortar manga.
- Camisa Cortar manga con Aberturas.
- Camisa Cortar manga con valenciana.
- Camisa Costados, con abertura, con manga corta, con manga larga.
- Camisa Costuras en sus diferentes tamaños.
- Camisa Hacer o quitar cuello, voltear cuello, hacer cuello y sobre cuello.
- Camisa Hacer ojales.
- Camisa Hombro, con respunte o con sisa.
- Camisa Pinzas.
- Camisa puños ajustar o subir.
- Camisa Tirantes con o sin forro.
- Camisa Hacer bolsas.

Las operaciones más frecuentes en camisas son los costados, cortar las mangas y hacer bastillas. Igualmente los tiempos de entrega y la calidad en los trabajos al arreglar la ropa son indispensables ya que ambas nos darán una mayor respuesta por parte de nuestros clientes.

FALDAS

Dentro de los Arreglos de Faldas podemos clasificar en grandes grupos los siguientes; ajustes o reparaciones que hacemos en sus diferentes presentaciones:

- Falda Bastilla o bastilla con forro.
- Falda Bastilla con abertura.
- Falda Bastilla con cintilla.
- Falda Bastilla con Tablones, con forro, o escolar.
- Falda Bastilla circular en sus diferentes tamaños.
- Falda Bastilla en piel.
- Falda Belcro en sus diferentes tamaños.
- Falda Botones en sus diferentes modalidades.
- Falda Cierres nylon, invisible, latón o reforzado y en sus diferentes medidas.
- Falda hacer o cerrar aberturas.
- Falda Cintura.
- Falda Cintura con agregado, con costados, hasta abajo, en piel, con forro, en mezclilla.
- Falda Costados con cintura, con forro, con pespuntes en jeans.
- Falda Costuras en sus diferentes tamaños.
- Falda Elástico en sus diferentes tamaños.
- Falda Bastilla en vestidos de fiesta, 3 capas, 4 capas con forro.
- Falda pinzas, pinzas dobles, o con forro.
- Falda pretina bajarla, con cintura, con forro.

Las operaciones más comunes en faldas son las bastillas y los cambios de cierre. De igual forma los tiempos de entrega y la calidad en los trabajos al arreglar la ropa son indispensables, ya que ambas nos darán una mayor respuesta por parte de nuestros clientes.

SACOS

Dentro de los Arreglos de Sacos podemos clasificar en grandes grupos los siguientes, ajustes o reparaciones que hacemos en sus diferentes presentaciones:

- Saco Bajar sisa o con forro.
- Saco Botones poner de metal, de pasta.
- Saco Hembra y Macho o de presión.
- Saco cambio de 1/2 forro o forro completo.
- Saco Centro o con forro.
- Saco Centro con tablón y con forro.
- Saco Costados con o sin forro.
- Saco Costados con Tablón o con forro.
- Saco costuras en sus diferentes tamaños.
- Saco Hombrera para dama o caballero con o sin forro.
- Saco Hombro con o sin forro.
- Saco Hombro con sisa con o sin forro.
- Saco Largo Total con o sin forro.
- Saco Largo Total en piel.
- Saco Manga con o sin forro.
- Saco Manga con letilla con botones conforme o sin letilla.
- Saco Manga con tablón.
- Saco Pinzas con o sin forro.

Las operaciones más comunes en sacos son, el ajustar los costados y arreglar las mangas. Si es importante conocer como se cobra cada uno de estos diferentes servicios ya que, el trabajo cambia en cada uno de ellos. Igualmente los tiempos de entrega y la calidad en los trabajos al arreglar la ropa son indispensables ya que ambas nos darán una mayor respuesta por parte de nuestros clientes.

VESTIDOS

Dentro de los Arreglos de Vestidos nos referimos a ellos como los ajustes necesarios a todos los vestidos de fiesta o no y que podemos clasificar en grandes grupos los siguientes ajustes o reparaciones que hacemos en sus diferentes presentaciones:

- Vestido alteraciones generales que no puedan ser clasificadas.
- Vestido Bastilla o con forro.
- Vestido Bastilla con abertura, o con tablones o con tablones y forro.
- Vestido Bastilla Sport.
- Vestido Bastilla con Bordado o con Bordado y vuelo.
- Vestido broches.
- Vestido Cierres invisibles, nylon, latón o reforzado con o sin forro, y en sus diferentes tamaños.
- Vestido Copas con o sin forro.
- Vestido Cortar Talle.
- Vestido Corte delantero o trasero.
- Vestido Costados con forro, con manga corta o larga, hasta abajo con manga corta o larga.
- Vestido costuras varias en sus diferentes tamaños.
- Vestido Bastillas Fiesta Circular, 3 capas, 4 capas, en diferentes tamaños, con o sin forro.
- Vestido Hombro con o sin forro.
- Vestido Pinzas con o sin forro, con o sin varilla.
- Vestido Tirantes sencillos o con forro.
- Vestidos Puños con o sin forro.

Las operaciones más frecuentes para los vestidos de fiesta son, las alteraciones diversas, los ajustes en tirantes y en costados. Debemos de conocer como se cobra cada uno de estos diferentes servicios ya que, el trabajo cambia en cada uno de ellos. Igualmente los tiempos de entrega y la calidad en los trabajos al arreglar la ropa son indispensables ya que ambas nos darán una mayor respuesta por parte de nuestros clientes.

CHAMARRAS

Dentro de los Arreglos de Chamarras podemos clasificar en grandes grupos los siguientes ajustes o reparaciones que hacemos en sus diferentes presentaciones.

- Chamarra Hacer bolsas.
- Chamarra Cierres en sus diferentes Tamaños y modelos.
- Chamarra Costura en sus diferentes Tamaños.
- Chamarra Elástico en sus diferentes Tamaños.
- Chamarra Cuello hacerlo o voltearlo.
- Chamarra Largo con cardigan en sus diferentes tamaños.
- Chamarra parches en sus diferentes tamaños.
- Chamarra puños con o sin cardigan, con elástico, con cierre o con forro.

Las operaciones más comunes en las chamarras son, los cambios de cierres lo cual es básicamente en ciertas temporadas. Debemos de conocer como se cobra cada uno de estos diferentes servicios ya que, el trabajo cambia en cada uno de ellos. Igualmente los tiempos de entrega y la calidad en los trabajos al arreglar la ropa son indispensables ya que ambas nos darán una mayor respuesta por parte de nuestros clientes.

ABRIGOS

Dentro de los Arreglos de Abrigos podemos clasificar en grandes grupos los siguientes ajustes o reparaciones que hacemos en sus diferentes presentaciones. Muchos de los ajustes que se realizan en los abrigos son igual al de los sacos.

- Abrigo Largo Total con forro.
- Abrigo Cambio de forro.

No son muy frecuentes este tipo de operaciones, sin embargo, en alguna ocasión pueden ser solicitadas pero como se ha venido diciendo, lo más importante es conocer como se cobra cada uno de estos diferentes servicios ya que, el trabajo cambia en cada uno de ellos. Igualmente los tiempos de entrega y la calidad en los trabajos al arreglar la ropa son indispensables ya que, ambas nos darán una mayor respuesta por parte de nuestros clientes.

En términos generales esto es lo que conforma nuestro catálogo de arreglos de ropa es indispensable referirnos al manual de toma de medidas por si surge alguna duda, pero ten presente que la costurera quien es la persona que trabaja las prendas puede apoyarte para tomar alguna decisión que no estemos muy seguros de tomar.

MANEJO DEL DEPARTAMENTO DE ARREGLO DE ROPA

Como se ha venido mencionando nosotros somos PROFESIONALES en la compostura o arreglo de todo tipo de prendas de vestir, aquí mencionamos una guía práctica de las cosas más importantes que debes de tomar en cuenta o en consideración para hacer que la visita de nuestros clientes sea todo un éxito.

Para las encargadas o asistentes:

a) Al recibir la ropa ESCUCHA CON ATENCIÓN LO QUE EL CLIENTE SOLICITA ¿Por Qué? Para evitar que hagamos trabajos diferentes a los que nos solicitaron.

b) Si tienes alguna duda de que es lo que vas a cobrar apóyate en la costurera y si no saben consulta tu manual de toma de medidas o tu catálogo de órdenes de servicio.

c) Al realizar la nota verificar que las prendas que nos dejaron coincidan con las prendas que anotamos en el sistema ¿Por qué? Porque si no te pueden reclamar alguna prenda que ni siquiera existe, además que el sistema no permite modificar el número de piezas.

d) Anotar en el Ticket los detalles que el cliente solicitó. Las solicitudes más frecuentes son dejar el mismo Terminado, No cortar, VA A TINTORERIA, el pantalón rojo coser a un lado de la bolsa, Recogen a las 12:00, Atención Especial, etc. Es muy importante realizar estas anotaciones en la orden de servicio de una forma clara y precisa. Cuando una prenda la dejen como muestra, pegar cinta masking tape en la muestra indicando que esa prenda es la muestra. Nunca dejes Absolutamente NADA a tu memoria ¿Por qué? Para evitar reclamaciones porque no estuvo en tiempo o porque esta mal hecho.

e) Cada día lo identificamos con un color, debes de marcar con doble raya del color del día que se entregará la ropa, además debes de escribir con este mismo marcador el No. De Orden ¿Por Qué? Para facilitar el trabajo y la visibilidad de las prendas y evitamos el no hacer algo que fueron a recoger.

f) Si la ropa se envía a otra sucursal realiza el Reporte de Salida de las Prendas ¿Para Qué? Para saber si llegó o no y ver donde se localiza.*

MANEJO DEL DEPARTAMENTO DE ARREGLO DE ROPA

g) La ropa deberá de Pasarse al área de Trabajo, evitando que se quede en el mostrador. Antes de trabajarse SIEMPRE cada costurera 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.

h) La ropa que ya se trabajó y ya se planchó se pasa al área de Control de Calidad y se revisa. Se abre la pantalla de control de calidad y se anotan las órdenes aprobadas y rechazadas ¿Qué se revisa? Terminado de ALTA CALIDAD, En bastillas o valencianas que estén parejas ambas piernas, que las costuras no se noten, 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 va a pagar un servicio que sabe que es más caro pero algo seguro.

i) La ropa revisada y aprobada se embolsa ¿Por Qué? Presentación, uniformidad de las tiendas.

j) Todas las órdenes que se reciban para algo que no quedo bien se deberá de registrar como GARANTÍA en el reporte de garantías. Sean ESPECIFICOS Y CLAROS al anotar el porqué de la garantía. Recuerda que la empresa garantiza el cien porciento todos los trabajos que se hayan realizado con anterioridad ¿Por qué? Por que a veces ponen en el reporte: "Al Cliente No le Gusto", "Estaba mal Hecho" Esto para la empresa es problema de revisión de la ropa porque si estaba mal hecho o al cliente no le gusto es que no tenía calidad el trabajo y tu debiste de haberlo rechazado con anterioridad.

k) Las Garantías que se reciban se les da la prioridad número uno para volverse a trabajar. Nunca Hagan esperar al cliente mucho Tiempo y EVITEN AL CIEN PORCIENTO QUE DEN MUCHAS VUELTAS.

l) Todos los trabajos que son Express, significan eso trabajo Rápido. Estos trabajos se cobran más caros, pero no se vale cobrar como express y entregarlo al día siguiente o al segundo día y solo porque en la tienda las operarias está saturadas. La Empresa cobra más y se debe de trabajar la prenda ese día, Independientemente si la Sra. López lo va a recoger pasado mañana, esa prenda debe de darse a las costureras en ese momento y debe de trabajarse de inmediato. ¿Por Qué? La palabra express significa rápido. La gente siempre paga un servicio rápido. Sin embargo si el servicio se cobra como rápido y se entrega en 24 o 48 hrs. deja de ser rápido y a la vez deja de ser atractivo para los clientes.

MANEJO DEL DEPARTAMENTO DE ARREGLO DE ROPA

m) Todas las CANCELACIONES deberán de especificarse adecuadamente en el sistema, no anotar cosas que ni ustedes mismas se acuerdan después.

n) Al recibir la ropa de regreso registrar las entradas y verificar inmediatamente qué faltó ¿Por Qué? Por que ese cliente va a ir por su ropa y va a ver problemas por que ya debió llegar. Anotar lo que faltó en su Hoja de Reclamos y Avisos.*

o) 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.*

p) Los ARREGLOS DE ROPA express significan eso, que podemos recibir la ropa y trabajarla con un costo adicional. No pregunten NUNCA A LA COSTURERA SI PUEDE O NO PUEDE, DE PODER NUNCA VA A PODER. Sean congruentes con la Programación, pero si ellas definitivamente no pueden, para eso buscamos que TODAS LAS ENCARGADAS SEPAN COSER, USTEDES HAGANLO, pero no dejen ir a los clientes.

Consulta en todo momento tu "MANUAL DE TOMA DE MEDIDAS" es tu guía para hacer que la visita de nuestros clientes sea todo un éxito.

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

1. ¿Cómo colgar la ropa que ya esta terminada?

Debes de poner las prendas en gancho y dobladas, utiliza un caballete para que no se marquen, si son varias las prendas debes de utilizar hasta dos 2 ganchos juntos o si no utiliza ganchos separados pero siempre se deben unir con una liga en la parte de arriba para saber que forman parte de la misma orden de servicio.

2. ¿Cuándo debo de solicitar la tarjeta de cliente frecuente a nuestros clientes?

Siempre, esta tarjeta nos ayuda para que nuestros clientes nos tengan presentes en todo momento, es sabido por todos que independientemente de si la muestran o no los puntos van acumularse, sin embargo necesitamos decirle a los clientes que al no mostrarla el sistema no permite que los puntos se generen.

Recuerda que el cliente al tener su tarjeta en su cartera se van acordar de nosotros cuando soliciten un servicio.

3. ¿Qué es en lo que más debo de poner atención para que la visita de nuestros clientes sea todo un éxito?

Recuerda que el sistema cuenta con una tabla de programación, dicha tabla nos permite garantizar que los trabajos vayan a estar en tiempo correcto a la hora de su entrega, sin embargo no garantizan la calidad de los trabajos. Si anotas claramente lo que el cliente solicitó y revisas su ropa antes de entregársela será un éxito.

A través del tiempo al conocer al personal que opera bajo tus órdenes sabrás con exactitud que tanto puede trabajar esa persona. Si continuamente te deja trabajo sin terminar debes de disminuirle la carga de trabajo a la costurera.

4. ¿Qué es lo que más buscan nuestros clientes en este servicio?

Primeramente, debes de entender que el cliente tiene temor a dejar sus prendas a un desconocido y más cuando van a arreglarse ya que temen que el trabajo no vaya quedar bien. Sin embargo ellos buscan un lugar seguro y bien hecho. Todos los manuales que aportamos son una guía segura para garantizar el éxito en la tienda. En resumen Calidad y Rapidez en conjunto garantizan el retorno y recomendación de nuestros clientes.

5. ¿Cuántos son los días máximos que debo de programar la ropa?

Lo ideal es que la programación se haga a más tardar para entrega en 24 horas, sin embargo hay épocas en las que se puede entregar el mismo día o épocas en las que se extiende la programación por exceso de trabajo a más de 48 hrs. Sin embargo cuando no es temporada alta y estamos programando a 48 hrs. Es momento de contratar a otra costurera.

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

Temporada Muy Alta

Noviembre y Diciembre

Temporada alta

Octubre y Enero

(La quincena después de Semana Santa es alta).

Temporada Baja

Febrero y Septiembre

Los demás meses el negocio se comporta de una manera regular.

6. ¿Con que frecuencia los clientes utilizan este servicio?

Estimamos que aproximadamente un cliente regresa cada 3-4 meses a arreglar ropa. Básicamente va de la mano de los cambios de temporada, es por este motivo que la publicidad externa que hacemos con calcamonías nos resulte efectiva ya que permanecemos en contacto con el cliente y nos recuerda cuando tiene necesidad de hacer uso de nuestro servicio.

7. ¿Qué es lo más recomendable para disminuir las garantías?

Primeramente conocer a detalle el “Manual de Toma de Medidas”, de esta forma se uniformiza la manera de medir la ropa de nuestros clientes y si proponemos a nuestros clientes el medir su ropa con nosotros mejor todavía.

8. ¿Cómo le hacemos cuando un material que requerimos no lo tenemos a la mano?

Primeramente debemos de verificar cuando es la fecha de entrega de la orden de servicio. Si no vamos a lograr tener la orden lista para la fecha pactada con el cliente necesitamos comunicarnos con el para avisarle y que nos dé más tiempo. Recuerda que el cliente es la persona más importante en nuestro negocio y que debemos de evitar a toda costa que vayan a recoger algo y no este listo.

9. ¿Para que hora prometemos la ropa a nuestros clientes?

La ropa se procesa el mismo día de entrega a excepción de que las operarias hayan adelantado el trabajo un día anterior. Ellas al llegar a las instalaciones revisan su reporte y verifican cada orden de servicio que deben de trabajar en donde buscan si existe alguna orden que deba entregarse a una hora determinada. De no ser así escogen las ordenes al azar y las van procesando poco a poco, por lo que es importante mencionarle a los clientes que su ropa estará lista después de las 6:30 PM.

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES

10. ¿Cuáles son los errores más comunes en este departamento?

Básicamente son los siguientes:

- No está la ropa en tiempo acordado. Se programó mal o simplemente no se anotó la hora a la que el cliente pasaba a recogerla.
- No está la ropa hecha como el cliente lo solicitó. No se anotó las indicaciones del cliente o no se revisó la ropa.

11. ¿Qué debo hacer cuando un cliente está molesto?

Primeramente debes de saber porque es su molestia, después ver de que modo se puede solucionar su problema. La mayoría de los problemas se resuelven sin necesidad de indemnizar al cliente, sin embargo cuando el problema ya no tenga solución esto debe de resolverse por una tercera persona, refiriéndonos siempre con cortesía y sobre todo con honestidad. Eso los clientes lo valoran.