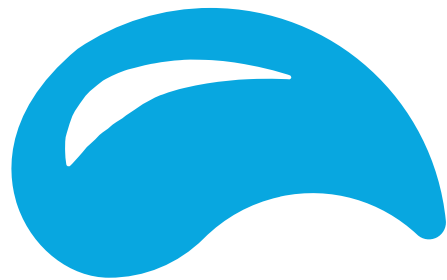




MANUAL CAPACITACIÓN OPERATIVO



klinko
LAVANDERIAS

TEMARIO

- 1- Introducción.
- 2- Objetivo.
- 3- Atención a clientes.
- 4- Recepción de ropa de lavandería por encargo.
- 5- Recepción de ropa de tintorería.
- 6- Recepción de ropa de planchado.
- 7- Orden y limpieza punto de venta.

INTRODUCCIÓN

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 la sucursal.

OBJETIVO GENERAL

Estandarizar los procesos principales de la empresa, a través de la capacitación de nuestro personal certificado en cada departamento, para lograr un comportamiento estable que genere servicios con calidad homogénea para aumentar la eficacia general, además de otras ventajas adicionales para nuestro cliente final.

MANUAL DE CAPACITACIÓN *SERVICIO AL CLIENTE*

ENCARGADA DE SUCURSAL

Para mantener los clientes tenemos que dar un servicio excepcional. La característica más importante en la atención a clientes, es un compromiso continuo en el servicio que estamos prestando. Un buen servicio al cliente requiere más que conocer las políticas correctas y los procedimientos técnicos. Se requiere de un deseo de servir y satisfacer a los clientes, se requiere una buena actitud y poner su mayor esfuerzo en todo lo que hace.

Mantener un compromiso constante con el servicio al cliente algunas veces puede ser difícil, cuando se atienden clientes muy exigentes, si tienen retrasos en los trabajos, si un cliente es grosero o poco razonable o si tienes problemas personales, puede ser difícil mantener una actitud tranquila, sin embargo estas son cosas que pueden pasar, por lo que necesita estar preparado.

Tenemos que aprender a enfocar toda nuestra atención en el trabajo y no permitir distracciones. Aprender a realizar varias tareas a la vez para que cada cliente reciba un servicio rápido y se sienta un contacto personal con su empresa.

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

EJEMPLOS DE PALABRAS QUE SE PUEDEN UTILIZAR Y CUÁLES NO:

Palabras a utilizar:	Palabras que no se utilizan:
Haga favor de	Usted debe / tiene que
Estaré feliz de	Supongo que puedo
Estoy seguro de que	Tal vez podamos / voy a tratar
Lo siento	No es culpa nuestra
Voy a revisar	No lo sé
No es nuestra política pero	Yo solo estoy autorizado a

COMO DEBE DE TRATARSE UNA SITUACIÓN DIFÍCIL

- Ser amable y cortez.
- Escuchar 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 asegurara 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.

MANUAL DE CAPACITACION

DEPARTAMENTO DE TINTORERIA

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

LAVADO EN SECO:

¿Por que se llama lavado en seco, realmente es en seco?

No, se le llama lavado en seco ya que el solvente utilizado no es agua, por lo que no penetran el tejido de la tela y por lo tanto no se deterioran el color, textura, etc.

¿Todas las prendas se lavan en seco?

No, la mayoría de las prendas se lavan en seco, pero siempre debemos seguir las instrucciones de lavado que indica el fabricante, aunque muchas veces estas instrucciones no son cien por ciento fiables. Las prendas que no se lavan en seco se lavan en agua ya que la prenda lo permite.

¿Porque algunas prendas se dañan en la Tintorería?

Existen prendas que pierden el color o simplemente lo disminuyen durante el proceso de lavado en seco, la razón de esto se debe a que el proceso de teñido que se utilizó durante la fabricación fue diferente y no se utilizaron tintes o pinturas conocidas como "colorfast" la prenda va a perder color o desteñir. Además a veces por seguir las instrucciones de lavado de las prendas también se dañan ya que la etiqueta está equivocada.

¿La Tintorería reduce la vida útil de las prendas?

No, al contrario la puede llegar a prolongar. La suciedad y las manchas se empeoran con el tiempo. Además los insectos son atraídos por prendas con residuos de tierra y dañan los tejidos. Sin embargo, si es recomendable que las prendas que son conjuntos no se laven por separado porque con el tiempo después de algunas lavadas el tono puede bajar.

RECEPCIÓN DE PRENDAS

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

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 en el sistema las prendas que se reciben. 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) Etiquetar adecuadamente y firmemente las prendas en el área indicada a continuación:

Pantalones : Presilla izquierda, o en el área del cierre.

Sacos : Bolsa interior izquierda, o etiqueta del cuello.

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.

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

	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 deberán de pasarse al área de ropa por Lavar.

e) 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. 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.

f) 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.

g) 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. Ustedes son el último filtro en la tienda por lo que es importante revisar lo que estamos recibiendo.

h) 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.

i) Todas las CANCELACIONES deberán de especificarse adecuadamente, es importante que en ese momento se realice una anotación del porqué ocurrió, y solicitar al cliente poner su firma y teléfono en la orden cancelada, para evitar confusiones futuras .

j) 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.

FIBRAS

1.-Definición de Fibras

Una fibra se conoce como una pieza que se produce de un animal vivo, planta u origina-
da a base de un método químico.

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 ca.

Si tu sucursal tiene toda la maquinaria se pasa al proceso de lavado :

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 solvente, el tiempo y la temperatura se va a resquebrajar y se convertirán en partículas secas.

• **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 solvente, 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 solvente, 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.

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, extracta y seca la ropa. Estas máquinas lo que hacen es que el solvente entra por el canasto perforado de acero inoxidable, a medida que la canasta rota, existe una constante entrada - salida del solvente 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 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 solvente 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 Itos 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 está 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 de dos camisas por bolsa por, 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 y un solo gancho.
- 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, se dobla como los sweater
- 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 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. 104.3120 se pone dónde están los "0".

LAVADO ECOLOGICO

La industria de tintorería y el lavado en seco vive en este momento la influencia de dos corrientes en cuanto a su concepto de operación. El tradicional americano y el nuevo concepto ecológico de tipo italiano.

El concepto italiano que es el que maneja actualmente Ito's en equipos de tintorería se considera 100% ecológico, ya que no genera contaminación alguna tanto en el lavado en seco como en la generación de vapor para el resto de los equipos.

Los equipos cuentan con generadores de vapor eléctricos, así como de compresor de aire y unidades de succión individuales integradas, reduciendo el espacio requerido para instalar la planta.

El lavado con hidrocarburo es mucho menos agresivo y da una mejor calidad a las prendas en el lavado en seco.

Los disolventes alternativos están catalogados como biodegradables y no son tóxicos para el medio ambiente, en especial para los acuíferos además de no ser dañinos para la capa de ozono.

Algunos beneficios del lavado con hidrocarburo son:

- Mas suavidad en las prendas
- Menos decoloración
- Permite un mejor acabado y un planchado más rápido
- Se pueden lavar prendas que tengan pedrería, aplicaciones sintéticas, estampados, etc.


La maquina ecológica que se utiliza en Ito's es la NEBULA proyectada y realizada al servicio de la ecología y protección del medio ambiente.

La NEBULA opera con la computadora EASY TOUCH, simple en el uso y práctico para trabajar tanto en manual como en automático, con la posibilidad de poner un número casi infinito de programas y sub-programas de lavado.

Esta máquina usa nuevos sistemas de filtración y purificación multiprogresiva del disolvente. Sistema de purificación del disolvente a flujo continuo independiente con grupo filtrante.

Con el uso de disolventes alternativos se ha diseñado un nuevo sistema de lavado en seco. Si antes era impensable realizar una limpieza sin destilar el disolvente -puesto que provocaba el engrisamiento de las prendas – ahora gracias a las propiedades que ofrece el hidrocarburo es posible limpiar plenamente los tejidos haciendo uso únicamente de los filtros, sin repercutir en ningún tipo de consumo. Para ello cuenta con dos circuitos de limpieza independientes por los que circulara el hidrocarburo: uno dedicado a lavar las prendas oscuras y otro dedicado a lavar las prendas claras.

El hidrocarburo tiene un peso específico casi igual al agua por lo que la emulsión entre el fluido y la suciedad se produce fácilmente y eso hace que la calidad de lavado sea mejor.



Otro hecho es que la eliminación de sustancias solubles en agua es mejor con los disolventes alternativos que con percloretileno. Si post-desmanchamos una mancha en una prenda clara, lavada con percloretileno normalmente quedara con aureola y habrá que relavar la prenda. Si hacemos lo mismo en una prenda lavada en hidrocarburo no nos quedara aureola y no tendremos que volver a lavarla.

Nos garantiza una excelente compatibilidad con amplia gama de textiles. Antes si utilizábamos percloretileno ya sabíamos de antemano que no podríamos tratar aquellas prendas que tuvieran pedrería, estampados, serigrafía, u otros accesorios o elementos de plástico sin riesgo alguno de dañarlos de forma irreversible. Ahora, gracias a este sistema tenemos plenas garantías de poder limpiar estas prendas con total seguridad.

DESMANCHADORES

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 con el cepillo 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, 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

MANUAL DE CAPACITACION DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA

TEMARIO:

Recepción

Que se hace antes de lavar la ropa

Clasificación de ropa

Consejos de secado

LAVANDERÍA

Recepción:

- a) Al recibir la orden debe de pesarse en la báscula que se encuentra en la tienda (cuando se cuenta con ella o por carga midiéndola en las canastas, una canasta pequeña es una carga).
- b) Si es poca ropa pero vienen prendas claras y oscuras se deben cobrar dos cargas para separar las prendas y evitar que se manchen si alguna prenda llegara a soltar color.
- c) Los edredones, cobertores y colchas se cobran por pieza y no por carga.
- d) Si el cliente lleva ropa que se pueda dañar en el lavado en agua, se le debe informar y ofrecerle el servicio de tintorería cuando se cuente con el.
- e) Si el cliente trae camisas de vestir, preguntarle si requiere desmanchado de cuellos y puños, esto tiene un costo adicional a la carga de ropa.
- f) Anotar el número de orden con el color del día de entrega.
- g) Después, la ropa se pasa al área de trabajo, en donde se separa en 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 #106.34500 ocupa tres canastos, cada uno se marca de la siguiente forma 1/3 Orden #106.34500, 2/3 Orden #34500, 3/3 Orden #34500.
- h) 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.
- i) Nunca mezclar 2 ordenes en una misma Lavadora o Secadora.

j) Al terminar de lavar y secar todo,dejar que la ropa se enfrie para doblarla y colocarla en bolsa.

k) 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.

l) Si la ropa pasa a planchado, colgar las prendas, enligarlas y pasarlas al área de trabajo.

IMPORTANTE ANTES DE PONER LA ROPA EN LA LAVADORA:

- Revisa los bolsillos de los pantalones
- Baja los puños de las camisas.
- Si el cliente solicito desmanchado, hacerlo con la mezcla de pinol y Palmolive.
- Pon los pantalones al revés para conservar mejor su color.
- Cierra todos los cierres de los pantalones y botones, evitarás roturas.
- Meter las prendas de una en una. Facilitará el movimiento durante el lavado.
- No sobrecargues la lavadora para un lavado optimo.

CLASIFICA LA ROPA.

- Separa la ropa en función de la suciedad, en ropa sucia y ropa poco sucia.
- También es aconsejable lavar por separado las prendas de colores blancos o claros de las de colores oscuros.
- Si el cliente pago desmanchado, tratar cuellos ,puños, bolsas, bastillas, etc., antes de ponerlas a lavar.
- **SELECCIONA EL PROGRAMA DE LAVADO QUE SE AJUSTE AL TIPO DE PRENDA A LAVAR.** Ten siempre en cuenta que el centrifugado y la temperatura han de ser adecuados.
- **NO SOBRECARGAR LA LAVADORA:** Un exceso de carga puede hacer que la ropa no quede limpia, en cambio poner en marcha la lavadora con poca ropa hace que malgaste agua y energía de forma innecesaria.

CONSEJOS DE SECADO CON SECADORA:

- Elige el tiempo y temperatura adecuada para el secado según el tipo de ropa.
- Obtendrás un mejor resultado si seleccionas menos temperatura durante más tiempo.
- La ropa no se seca por igual, es decir, separar las prendas finas de las que adsorban más humedad.
- La secadora no quema la ropa, ya que disponen de un sensor de humedad, aunque si se seca demasiado la ropa se arruga y pierde su suavidad.
- ¿Sabías que el suavizante reduce la energía estática?. Pero un exceso de temperatura reduce su efecto.
- No secar nunca: lana ni plásticos ni prendas con adhesivos o gomas ni rellenos de espuma te puedes llevar una desagradable sorpresa.

MANUAL DE CAPACITACION DEPARTAMENTO DE PLANCHADO

TEMARIO

1. Duración de la capacitación.
2. Técnicas de planchado.
 - a. Camisa
 - b. Playera / Jersey
 - c. Pantalón
 - d. Falda
 - e. Saco
 - f. Chamarra
 - g. Vestido
3. Operación del departamento de planchado.
4. Problemas más frecuentes.
5. Mantenimiento de equipo.

PLANCHADO

- 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) ANOTAR EL NUMERO DE NOTA 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 por alguna razón de peso, avisar al cliente para evitar clientes molestos en la sucursal.
- 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 este completa.. Al estar dando de alta las ordenes al sistema, verificar que coincida lo que recibimos contra lo que enviamos.
- j) Al hacer la entrega de la ropa a los clientes contar las prendas que se están entregando delante del cliente.

DURACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Planchadora

1 - Con experiencia.

Si la planchadora ya tiene experiencia en el uso de la plancha industrial y ha trabajado en tintorería sería cuestión de 1 o 2 días solo para enseñarle la forma de trabajar en la tienda y corregirle los detalles que pueda tener.

2 - Sin experiencia.

Si la planchadora no tiene ninguna experiencia tardara alrededor de 2 semanas en aprender a utilizar la plancha, la forma de acomodo de la prenda para que quede bien planchada, mantenimiento de la plancha , que identifique los tipos de tela, trabajar con el reporte diario de trabajo , etc., en este tiempo aprenderá todo lo referente al planchado pero las prendas que planchara diario no será la que plancharía una planchadora con experiencia ,ella ira adquiriendo practica poco a poco pero al mes de trabajo ya deberá terminar la producción que le corresponda.

En los primeros 15 días de capacitación se deberá tomar el tiempo que tarda en cada prenda, en un principio es común que se tarden hasta 10 minutos, pero este tiempo se debe de ir reduciendo hasta que el tiempo que tarde en el planchado de cada prenda sea entre 4 y 5 minutos para que en una hora planche una docena de ropa.


TÉCNICAS DE PLANCHADO

Camisa.- Tomar la prenda y empezar por el cuello, seguir con la parte superior de la espalda, 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.

PROBLEMAS MÁS FRECUENTES Y LAS CAUSAS QUE LOS ORIGINAN.

Los problemas más frecuentes que se originan en planchado son:

- a) Ordenes incompletas. No contaste la orden antes de plancharla o la embolsaste incorrectamente.
- b) Orden trabajada de manera distinta a lo especificado en la nota. No leíste la nota.
- c) Van a recoger órdenes y no están terminadas. Dejaste trabajos pendientes y no respetaste el trabajo que te asignaron para el día.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO A LOS EQUIPOS

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

Una vez a la semana

- Limpiar la plancha utilizando 1/3 parte de Vinagre y 2/3 partes de agua destilada. Revuelve esta mezcla dentro del depósito que generalmente utilizas para la plancha y sacar vapor a la plancha para que salga el sarro que pudiera tener la plancha por dentro.
- Se va a expedir un olor a vinagre en la tienda, pero no importa, solo solicita que la puerta principal de la misma permanezca abierta.
- Una vez que este limpia se debe de purgar para limpiar todas las impurezas que contenga la caldera (cuando la plancha tenga caldera. Esto se hace cuando la temperatura de la caldera es tibia).

Diariamente

- Limpia tu área de trabajo, levanta el tapete, barre y trapea.
- Con el producto asignado para limpieza de acero inoxidable, mantén limpia la plancha, este trabajo debe hacerse diariamente.
- Deja ordenado tu lugar, desconecta la plancha y acomoda bien el burro de planchar.
- No dejes sobre la plancha ni comida ni bebidas ni nada que pueda ensuciar las prendas que se te han asignado.

ORDEN Y LIMPIEZA

Es importante mantener el orden y limpieza en la sucursal, ya que es la cara con la que recibimos al cliente. Al ser un negocio donde vendemos limpieza la tienda siempre deberá estar limpia y ordenada.

Para esto es importante tener un rol de limpieza donde todos los integrantes de la sucursal deben de colaborar, independientemente de la limpieza de cada operario en su área de trabajo.



Rol de Limpieza de Sucursal

Actividad	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado

Cada empleado es el responsable de mantener su área de trabajo limpia y ordenada, al terminar su turno de trabajo.

Limpiar las maquinas diariamente por el exterior.

Mantener los mostradores limpios y ordenados, en este tipo de negocio se



klinko
LAVANDERIAS

