

Cosa fare per... quale locale... quanti macchinari...che tipo di permessi... - sono solo alcune domande che Vi state ponendo - non disperate, **volete aprire una lavanderia self service**, siete all' inizio ma già avete coltivato un' idea profittevole di investimento, Vi manca solo la giusta direzione per portarla al traguardo.

## PROCEDERE PER STEP

KTD® vi supporta lungo tutto il percorso che dalla ricerca del locale porta all' inaugurazione della vostra **lavanderia self service**. Aiutatevi con i link agli step o se preferite effettuate il download della guida.

### STEP 1

#### IL LOCALE

Armatevi di pazienza - la ricerca del locale da adibire a **lavanderia self** è nella maggior parte dei casi l' aspetto più dispendioso in termini di tempo, a ragione del fatto che i parametri che condizionano la giusta scelta sono molteplici e ve li elenchiamo :

#### GRANDEZZA

Si tratta di un parametro legato in parte al posizionamento della **lavanderia self** - se la location è quella di un centro commerciale la clientela avrà modo di conciliare il disbrigo di più impegni tra cui il bucato appunto. Ecco allora che la permanenza in lavanderia sarà saltuaria e come tale l' ambiente potrà essere più piccolo. In condizioni diverse, dove si può immaginare che il cliente debba forza maggiore rimanere in lavanderia fate in modo che la sua

permanenza e dei suoi cari sia piacevole - ovvero dedicategli uno spazio maggiore - Tenete presente in ogni caso che una parte dello spazio va riservata al locale tecnico dove fisicamente vengono posizionati i macchinari - calcolate 2 mq per macchinario singolo oltre a 15 mq. circa per il magazzino detersivi e/o altro. A conti fatti una dimensione minima d' ambiente che sia vivibile per la clientela non deve essere inferiore ai 50-60 mq. Locali più piccoli non impediscono di intervenire, ma è comprensibile che poi anche l' utilizzo della **lavanderia** stessa sia per il cliente problematico in un ambiente ristretto e magari già presenziato da altri avventori.

### POSIZIONAMENTO

Il posizionamento deve essere tale che il cliente abbia modo di arrivare alla **lavanderia** agevolmente. In primis quindi facile accessibilità oltre poi alla possibilità di parcheggiarvi il proprio mezzo. I posti auto sono fondamentali - specie nelle immediate vicinanze della lavanderia In quanto a visibilità, è un fattore sicuramente importante riuscire a collocare la lavanderia dirimpetto a strade trafficate - tuttavia è vero che la collocazione un pò meno in vista in linea di massima permette un risparmio su un eventuale affitto da pagare ed in ogni caso la minore visibilità sarebbe solo iniziale in quanto coscienti nel prosieguo della presenza in quella determinata posizione di una **lavanderia self**, i clienti comunque la frequenteranno. Le location più profittevoli sono: centro commerciale con accesso esterno - vicinanza a esercizi commerciali in genere - vicinanza a centri studi - quartieri urbani ad alta densità di popolazione - comuni minori a patto non si scenda sotto ad un bacino d' utenza di 5000 -10.000 abitanti.

### ASPETTI TECNICI

Oltre alle caratteristiche prioritarie appena trattate, bisogna anche tenere in considerazione la rispondenza del locale a requisiti tecnici per l' installazione dei macchinari ( lavatrici ed essiccatoi ) - bisognerà sincerarsi della

presenza delle utenze necessarie, energia elettrica, acqua, gas e scarichi.

Nel particolare bisogna esser certi che se presenti, le utenze siano sufficienti al fabbisogno dei macchinari in termini di portata. In alternativa vanno appurate a priori eventuali richieste di aumento di potenza elettrica o del gas. In taluni casi i comuni possono richiedere la presenza di una vasca condensa grassi per lo scarico d' acqua dalle lavatrici. Non dimentichiamo che è sempre preferibile privilegiare l' installazione di essiccatoi a gas, sia per l' ottimizzazione dei costi che per l' efficienza di riscaldamento, migliore. L' installazione di detti macchinari prevede per normativa la conseguente installazione di canne fumarie opportunamente dimensionate. Tale intervento se da effettuarsi in locali posizionati sotto a molti piani comporta un costo sostenuto, tale da far allora spostare la scelta per essiccatoi a energia elettrica. Tuttavia quest'ultimi richiedono una media di 10 KW cadauno per il proprio funzionamento, quindi è necessario fare la somma dei KW totali per capire se il fornitore del caso potrà intervenire per un aumento di potenza. In ogni caso preferite locali di tipo semi-artigianale magari indipendenti e ad un solo livello, di modo che anche gli interventi siano meno onerosi e non soggetti a parere positivo di eventuali coinquilini.

## AFFITTO

Nel caso di locali in affitto la domanda è quale sia il giusto prezzo da pagare - è palese che ogni caso fa storia a se e non ci sono riferimenti che possano essere presi ad esempio. Tuttavia l' unica equazione che può avere rilevanza è un rapporto 10 : 1 tra bacino d' utenza ed affitto. Anche se possibile non sarebbe il caso di pagare più di 1000 € per 10.000 abitanti.

### STEP 2

#### PERMESSI

Non è previsto rilascio di licenza per l' esercizio di attività di lavanderia self - service - tuttavia vi sono da produrre documenti correlati agli aspetti tecnici, in particolare per l' agibilità del locale - ne riportiamo specifica:

- Conformità impianto idrico ed elettrico
- Permesso agli scarichi ( competenza comunale )
- Modifiche planimetriche
- Distributori automatici
- Internet point

#### CONFORMITA' IMPIANTI

Per ottenere l' agibilità del locale da adibire a lavanderia self - service gli impianti idrico - termo-sanitario ed elettrico devono essere conformi alla legge n° 46 del 5 marzo 1990. La compilazione del modulo è a carico di chi ha eseguito i lavori che si incarica anche della consegna. Una delle copie andrà consegnata al registro imprese della CCIAA della provincia in cui è sito il locale - le altre 2 copie vanno consegnate al committente. Il committente quindi presenterà una copia all' ufficio protocollo del comune di competenza e ne conserverà una per se.

#### MODIFICHE PLANIMETRICHE

Se sono state apportate modifiche ai muri del locale copia della nuova planimetria con le misure di tutte le modifiche dovrà essere presentata all' ufficio protocollo del comune di competenza.

#### DISTRIBUTORI AUTOMATICI

Se nel locale sono installati dei distributori automatici di snack - bevande, l' installatore dovrà presentare al comune di competenza modulo specifico, disponibile anche sul sito internet della guardia di finanza.

### INTERNET POINT

L'installazione di uno o più internet point all'interno della lavanderie self - service è soggetta al rilascio da parte della questura di competenza di permesso. A tal scopo deve essere formulata richiesta scritta compilando apposito modulo disponibile anche sul sito internet della polizia.

### STEP 3

### LE MACCHINE

Una lavanderie self - service è composta di più macchinari divisi per tipologia e funzioni:

- Lavatrici / Essiccatoi
- Boiler
- Sistema di pagamento
- Cambiamonete
- Sistema di dosaggio prodotti
- Asse da stiro
- Distributori di bevande/snack
- Internet point
- Altri distributori

### LAVATRICI

Per il self – service esistono lavatrici a 500 e a 1000 giri. Talvolta la scelta del committente ricade sulle prime per la differenza di costo iniziale. Tuttavia privilegiare le lavatrici a 1000 giri significa spendere un pò di più ma favorire il cliente finale che impiegherà meno tempo per asciugare il proprio bucato una volta tolto dalla lavatrice – non è un aspetto secondario specie se la Vostra lavanderie non è l'unica in zona.

Solitamente è prevista l'alimentazione delle lavatrici ad acqua calda servita - significa che l'acqua arriva già

calda alla lavatrice, permettendo così di accorciare i tempi ciclo, oltre a non dover riscaldare l' acqua mediante resistenze elettriche interne alla lavatrice che comporterebbero un maggior costo. Alle lavatrici va abbinato il sistema di pagamento - si può scegliere per un sistema a cassa centralizzata o per il sistema diretto su singola macchina - preferibile dar modo al cliente di pagare subito sulla macchina individuata e scelta per il proprio lavaggio. In secondo luogo supponendo un' avaria della cassa centralizzata la totalità delle macchine sarebbe inutilizzabile. In quanto al carico da scegliere, si può partire da un minimo di 6 kg. fino a 30 kg - tale scelta è condizionata in gran parte dal tipo di utenza potenziale della lavanderia self - service - pensate a carichi piccoli se immaginate che gli avventori siano studenti, militari, single, inquilini di piccoli appartamenti - viceversa pensate a carichi più grandi per l' utenza di tipo stanziale ovvero massaie o casalinghe che approfittano anche del cambio stagione per lavare coperte o capi ingombranti.

## ESSICCATOI

Esistono 3 tipologie di essiccatoi per l' asciugatura del bucato:

- Essiccatoi a gas
- Essiccatoi a corrente
- Essiccatoi a circuito chiuso

Sono stati menzionati in ordine di importanza ovvero: privilegiare essiccatoi a gas significa abbattere i costi sulla bolletta oltre che avere un' efficienza superiore di riscaldamento - per contro la normativa prevede che lo scarico di gas combusto e aria umida avvenga per mezzo di canne fumarie - talvolta l' installazione poco agevole di detti scarichi perchè magari il posizionamento del locale è sconveniente ( condomini o palazzi con coinquilini ) fa propendere e ricadere la scelta di installare essiccatoi a corrente. Quest' ultimi infatti non necessitano di canne fumarie inox che debbano arrivare fino ed oltre la sommità del

tetto considerato anche il comignolo. Nel caso di essiccatoi a corrente sarà sufficiente espellere l'aria umida priva di gas combustibili tramite scarichi in PVC ad un'altezza non prestabilita purché non sia di fastidio per terze persone. Gli essiccatoi a corrente comportano una maggior spesa di alimentazione ed un tempo leggermente superiore per il riscaldamento del cesto. Per particolari condizioni tecniche ovvero laddove il locale non consente la realizzazione di canne fumarie o scarichi in PVC, la risposta va trovata negli essiccatoi a circuito chiuso. E' una risposta che sa di palliativo, a meno che i criteri costruttivi adottati siano di prim'ordine - sottintendendo si faccia riferimento a produttori rinomati. In ogni caso non è facile trovare giustificazione ad una spesa che è doppia rispetto ad essiccatoi a gas o corrente - sarebbe il caso di considerare altre location per l'attività stessa di lavanderia tali da permettere l'installazione di macchine a gas o energia elettrica.

## BOILER

E' il macchinario che permette all'acqua di arrivare già calda alle lavatrici. Il suo funzionamento può essere a gas o ad energia elettrica. Valgono le stesse argomentazioni circa la preferibilità di funzionamento a gas. Lo scarico dei gas combustibili nel caso di funzionamento a gas prevede l'installazione di una canna fumaria che nella maggior parte dei casi è già presente in una costruzione ad uso civile, il cui diametro non supera i 120 mm. A latere del boiler bisogna anche pensare ad una eventuale vasca di accumulo che serve a sopperire la limitata portata d'acqua qualora il numero di lavatrici sia cospicuo. Il dimensionamento del boiler in quantità d'acqua riscaldabile - 200 o più litri - è strettamente correlato al numero e tipo di lavatrici ed al consumo orario di ogni singola lavatrice.

## IMPIANTO A VAPORE

E' la soluzione più costosa e più completa per ovviare ai problemi tecnici già menzionati. Con un unico impianto si riesce ad ottenere acqua calda per le lavatrici e calore

per gli essiccatoi. Non trova molta giustificazione la sua applicazione nelle lavanderie self - service - proprio per il costo da sostenere.

### SISTEMI DI PAGAMENTO

Esistono 2 sistemi di pagamento a cui si aggiungono sistemi di fidelizzazione della clientela:

- Cassa centralizzata
- Pagamento su singola macchina

La cassa centralizzata permette all' utente di selezionare una determinata macchina tra quelle a disposizione. Il costo di una cassa centralizzata è circa 20 volte superiore al costo di una singola gettoniera elettronica con modulo a chiave ricaricabile su singola macchina. Si evince che la spesa elevata è giustificabile solo per la realizzazione di lavanderie con elevato numero di macchinari - almeno 15/20 - inoltre il rischio di avaria della cassa compromette il funzionamento di tutti i macchinari. Meglio propendere per il pagamento su singola macchina, che oltretutto agevola il cliente nell' espletare il proprio servizio, dovendo esclusivamente avvicinarsi alla macchina scelta. Per fidelizzare la clientela invece si può ricorrere all' implementazione di ulteriori sistemi di pagamento - chiavi ricaricabili - ad esse solitamente viene associata una tariffazione inferiore, al fine di incentivare il cliente al ritorno in lavanderia. Il sistema a gettoni è oramai superato - viene solo utilizzato in casi estremi per fronteggiare il pericolo di furti - in realtà la maggioranza ormai delle lavanderie self - service adotta il sistema a riconoscimento di lega per cui basta disporre di monete in euro.

### CAMBIAMONETE

La sua presenza è fondamentale : visto che il sistema di pagamento è a riconoscimento di lega bisogna fare in modo che chi arriva in lavanderia senza monete possa cambiare le proprie banconote. Ne esistono molte tipologie, ad hopper



singolo o doppio ( hopper è il contenitore delle monete ). Nel caso di doppio hopper l' autonomia del cambiamonete aumenta, non dovendo ripristinare di frequente il numero di monete. Quando si pensi anche all' installazione di sistemi a chiave ricaricabile è meglio optare per un cambiamonete che possa anche distribuire la chiave opportunamente confezionata. Ancora meglio se il cambiamonete oltre a distribuire la chiave è realizzato in modo tale che tramite inserimento nel lettore specifico, la chiave possa essere anche ricaricata.

### DOSAGGIO A POMPA – A MANO

L' introduzione dei prodotti detergenti può essere automatica mediante un determinato numero di pompe dosatrici oppure manuale come nelle lavatrici domestiche. Le differenze sono maggiormente sentite dal cliente finale più che dal gestore della lavanderia - predisporre ogni lavatrice con un impianto di dosaggio automatico significa alleviare le difficoltà al cliente che non ha l' incombenza di portarsi da casa o acquistare in loco i prodotti desiderati. Con il sistema a pompe il cliente ha solo il compito di scegliere il programma e far partire la lavatrice - diversamente deve inserire i prodotti nella vaschetta. Ultimo aspetto ma non per importanza, l' inserimento manuale è solitamente causa di sporco residuo che non giova al decoro della lavanderia.

### ASSE DA STIRO

In aggiunta a lavatrici ed essiccatoi è possibile prevedere anche uno spazio per l' inserimento di uno o più assi da stiro - tuttavia l' impiego di tali accessori va bene analizzato, magari con una indagine preventiva che dia modo di capire se il servizio è gradito- soprattutto più che rendere disponibili alla clientela gli assi da stiro sarebbe opportuno prevedere di offrire il servizio, impiegando direttamente una persona - va da se che quanto appena enunciato sottintende una richiesta minima predeterminata che possa garantire un ritorno economico positivo. Difficilmente infatti il cliente della

lavanderia si prenderà la briga di stirare i propri capi all'interno della lavanderia dopo averli lavati ed asciugati.

### DISTRIBUTORI AUTOMATICI

E' opportuno prevedere all'interno della lavanderia lo spazio necessario all'installazione di uno o più distributori automatici. In un'area di circa 2 mq. è facile offrire un servizio che allieta la permanenza dei clienti in lavanderia, potendo consumare snack o bevande di loro gradimento. Il servizio solitamente viene inteso in forma di comodato - in tal caso saranno aziende che si incaricheranno del compito di ripristinare quanto consumato, corrispondendo anche una percentuale al gestore - nel caso di acquisto diretto da parte del committente, chiaramente il ricavato sarà valore aggiunto per la lavanderia ed egli dovrà pensare al rifornimento del distributore. Come descritto allo step permessi - l'autorizzazione all'installazione prevede da parte del gestore comunicazione al comune di competenza e vige la regola del silenzio - assenso per cui passati 30 giorni dalla richiesta, si può procedere anche senza positiva conferma. Da notare che ultimamente sempre più distributori di genere vario trovano collocazione all'interno di lavanderie self - service - lo scopo è creare valore aggiunto oltre che promuovere un'azione di marketing indiretto.

### INTERNET POINT

Più che macchinari si tratta di accessori - costituiscono in ogni caso valore aggiunto alla lavanderia, offrendo nel contempo un servizio tra i più graditi dalla clientela.

### ALTRI DISTRIBUTORI

Oggi sempre più aree interne alla lavanderia vengono dedicate al posizionamento di distributori diversi - ecco allora che non è difficile trovare in diverse self - service distributori di latte crudo, di detersivi, supermercati

automatici. Oltre che creare valore aggiunto sono veicoli molto validi per un' azione di marketing indiretto.

### ASSISTENZA

L' assistenza è solitamente delegata da parte dei principali costruttori a centri delocalizzati su tutto il territorio nazionale di modo che il servizio sia il più capillare possibile. Sarà a discrezione del committente decidere se stipulare un contratto annuale di assistenza o semplicemente corrispondere ogni qualvolta necessario il corrispettivo di chiamata ed intervento. Va sottolineato che di norma l' assistenza è gratuita per i primi 12 mesi - in ogni caso i criteri costruttivi nonché la tipologia di macchine impiegate- di derivazione industriale fanno sì che le richieste di intervento da parte di personale tecnico specializzato siano veramente sporadiche. Anche eventuali problemi dovessero insorgere, nella maggior parte dei casi sono risolvibili telefonicamente. Si tenga conto che un contratto annuale di assistenza può incidere anche per un 10-15 % sul totale del preventivo presentatovi dal fornitore delle macchine.

### GARANZIA

I criteri adottati dai costruttori sono diversi - la tendenza è diversificare per parti i macchinari - pertanto non è insolito trovare condizioni di garanzia tali che i periodi di riferimento siano diversi - 12 mesi per le parti meccaniche, 24 per quelle elettriche e 36 per quelle inox. Naturalmente vi sono anche produttori che non fanno distinzioni e prevedono una garanzia all-inclusive di 24 mesi.

### STEP 4

#### PROGETTO

Con progetto s' intende sia lo studio degli aspetti più tecnici che la caratterizzazione d' ambiente della futura lavanderia self - service. Per comodità analizziamo i punti fondamentali del progetto:

- Suddivisione spazi
- Locale tecnico
- Ambiente lavanderia
- Contenimento dei costi

La suddivisione serve a ripartire gli spazi in modo tale che vi sia un area dedicata a locale tecnico ed una dedicata ad ambiente lavanderia. A sua volta l' ambiente lavanderia dovrà essere razionalizzato, suddividendo le varie zone da riservare alla permanenza della clientela - si possono prevedere zone per la lettura, zone di svago per i bambini, zone per l' installazione di distributori automatici.

#### LOCALE TECNICO

E' quell' area della lavanderia non visibile al pubblico e che è deputata a tutti i collegamenti di tipo idrico - termico elettrico che permettono il funzionamento dei macchinari. Va riservato uno spazio congruo di detto locale non solo per l' installazione fisica di lavatrici, essiccatoi, boiler e scarichi, ma anche per agevolare un eventuale intervento di manutenzione.

Da tener presente che in media ogni singolo macchinario occupa 1 mq. di spazio - per facilitare il lavoro dei tecnici meglio lasciare altrettanto spazio. Riservando uno spazio maggiore si può pensare di creare un piccolo magazzino utile per lo stoccaggio di eventuali taniche di prodotti detergenti e/o altro materiale . L' accesso al locale tecnico solitamente avviene per mezzo di una porta direttamente dall' ambiente lavanderia o in taluni casi quando

il locale ne è provvisto direttamente da entrata sul retro. In tal caso lo spazio non occupato dalla porta può essere adibito per l'allocazione di un macchinario. Risulta fondamentale studiare la disposizione dei macchinari di modo che compatibilmente con lo spazio disponibile si possano aggiungere in seguito ulteriori macchinari, avendo l'accortezza di riservare lo spazio necessario. Nella maggior parte dei casi lo studio del locale tecnico è condizionato dalla posizione del bagno presente nel locale, oltre che dal posizionamento esterno di eventuali canne fumarie che potrebbero essere realizzate a ridosso di una parete piuttosto che di un'altra. In conclusione bisogna tener conto di studiare la giusta disposizione di macchinari ed allacciamenti, prediligendo la vicinanza alle condutture/scarichi, senza comunque sacrificare la funzionalità della lavanderia per il cliente finale.

### AMBIENTE LAVANDERIA

E' l'area " Vivibile " a disposizione del cliente - è il caso di studiarla opportunamente affinché, di pari passo con lo spazio disponibile sia possibile facilitare l'utente nel disbrigo del servizio ed allietarvi contemporaneamente la permanenza all'interno della lavanderia.

La scelta del tipo di allestimento è molto discrezionale - il colore delle pareti come i componenti d'arredo sono variabili. Bisogna tuttavia essere in grado di rendere confortevole e rilassante l'ambiente, prevedere un numero congruo di posti a sedere, come di un tavolino che faciliti la piegatura di eventuali capi ingombranti, nonché più carrellini per agevolare lo spostamento del bucato da lavatrice ad essiccatoio e da essiccatoio al tavolo. Non solo - bisogna anche fare in modo che tra i clienti seduti in attesa ed i clienti in procinto di caricare i macchinari non vi sia disturbo reciproco semplicemente perchè lo spazio è mal organizzato. Quando lo spazio disponibile lo permette è opportuno pensare ad aree dedicate per bambini, aree per distributori automatici, aree per la navigazione internet.

## CONTENIMENTO DEI COSTI

Nello sviluppo del progetto risulta fondamentale organizzare la suddivisione degli spazi in modo razionale e logico - a beneficio di facilità per il cliente finale e di contenimento dei costi per il committente - nel computo degli interventi la voce risparmio è sinonimo di ridotta manodopera, ridotto impiego di materiale e mantenimento per quanto possibile delle condizioni di fatto del locale. Risulta talvolta preferibile laddove una stima di costo intervento è significativa, guardarsi attorno per trovare locali i cui presupposti tecnici o le condizioni d'insieme siano migliori.

Solitamente le strutture di recente manifattura agevolano i lavori di intervento sia per i tecnici idraulici che elettrici. Strutture più datate comportano in molti casi anche un intervento di tipo edile, magari per ristrutturazioni murarie che inevitabilmente concorrono ad aumentare il capitolo spese. In ogni caso il contenimento dei costi di intervento va inquadrato in una analisi di più ampio respiro, che tenga conto anche di altre variabili - vi deve essere un giusto rapporto tra condizioni di visibilità, di spazio, di location e tipologia di modifiche da apportare per realizzare la lavanderia.

## STEP 5

### ARREDARE

L'arredo della lavanderia è tra gli step il più semplice da affrontare oltre che il più gratificante - un'idea che nasce da una fantasia, la particolarità di un accessorio possono essere motivi di differenziazione e caratterizzazione dell'esercizio - tenete presente sempre gli aspetti che descriviamo di seguito:

- Caratterizzare, dare impronta
- Accoglienza

- Pulizia
- Spazi dedicati
- Istruzioni semplici
- Intrattenimento piacevole
- Cura generale

### CARATTERIZZARE

La caratterizzazione della lavanderia è fondamentale - i modi per rendere unico e inconfondibile l' ambiente sono molteplici e molto legati alla discrezionalità del committente - si può scegliere di allestire gli spazi con complementi d' arredo semplici e minimali, come impreziosirli con finiture di pregio - ci si può affidare alla propria od altrui fantasia chiedendo supporto ad eventuali designer d' arredo - si può contare sempre sull' univocità di presentazione qualora si realizzi la lavanderia con un franchisor.

Rimane indubbio il fatto che dando un impronta esclusiva i parametri per poter competere non si limitano a macchinari tecnologicamente avanzati ma si estendono anche al modo di presentare la lavanderia. Le considerazioni appena esposte assumono ancor più significato se si pensa che il settore è in crescita - in prospettiva futura bisogna quindi adottare da subito gli accorgimenti che permetteranno alla propria lavanderia di primeggiare, senza temere la concorrenza di altre simili realtà.

### ACCOGLIENZA

Provate per un attimo a diventare clienti e a chiedervi cosa vorreste dalla vostra lavanderia - pensate che dovete rimanerci dentro in media per 60 o 70 minuti - sono pochi o tanti non conta - quel che conta è che sicuramente non gradireste passarli annoiati e soprattutto in un ambiente sterile, che non trasmette sensazioni positive. In altri modi si può dire che anche l' occhio vuole la sua parte - la soddisfazione per la qualità del lavaggio si ferma non appena gli oblò si aprono - la soddisfazione di una piacevole permanenza in un bel ambiente continua anche dopo l'

uscita dal locale. La presenza del gestore in una lavanderia anche se importante non è fondamentale - prioritario è invece fare in modo che i vostri avventori si trovino a loro agio e possano dire con gratificazione " Arrivederci " alla vostra lavanderia.

### PULIZIA

L'immagine della Vostra lavanderia è comprensibilmente legata al fattore " Pulizia " - l'equazione che ne deriva è semplice: + pulizia = > accoglienza = + clienti. Non bisogna mai tralasciare la presentazione ordinata della propria lavanderia - un luogo che di per se è deputato alla pulizia non è ammissibile possa presentarsi sporco alla clientela. Dedicate il tempo necessario al buon mantenimento dell'ambiente - di solito è un impegno che non va aldilà della canonica ora giornaliera.

### SPAZI DEDICATI

In relazione alla grandezza della lavanderia è opportuno pensare a suddividere per zone l'ambiente - aree più tranquille dove i clienti abbiano modo di leggere e/o rilassarsi - aree più movimentate per i bambini che desiderino ingannare il tempo divertendosi con giochi vari. Fare in modo che la suddivisione sia razionale e logica, tenere lontano eventuali zone lettura da apparecchi TV o radio - disporre le varie zone già in fase progettuale tenendo presente la buona funzionalità della lavanderia.

### ISTRUZIONI SEMPLICI

I macchinari installati in lavanderia sono semplici da utilizzare e assomigliano molto per funzionamento alle classiche lavatrici od asciugatrici domestiche - è inoltre prerogativa di tutte le case produttrici adottare interfacce friendly affinché il cliente anche profano debba seguire poche semplici procedure per avviare i macchinari. La realtà dei fatti è purtroppo un'altra - condizionati probabilmente anche dal poco tempo i clienti



difficilmente si prendono la briga di leggere un fardello interminabile di istruzioni - ecco allora che risulta importante attirare l' attenzione degli avventori con poche e semplici istruzioni - siano frontali, siano verticali o a pavimento - la grafica invece di molte parole può essere di aiuto - essere chiari nello specificare qualsiasi peculiarità - fornire un numero telefonico per la Vostra reperibilità è importante qualora si verificano malfunzionamenti o incomprensioni da parte dei clienti - è un dato statistico che il gestore sia contattato 90 volte su 100 per inezie che derivano da scarsa attenzione o addirittura mancanza di lettura delle istruzioni - pazientate e guidate per quanto possibile da remoto il cliente nell' espletamento del servizio. Nella maggior parte dei casi sono conversazioni che durano 1 o 2 minuti.

### INTRATTENIMENTO PIACEVOLE

Tra gli accessori che concorrono ad intrattenere piacevolmente la clientela si possono menzionare TV, Radio, Videoproiettori - attenzione però al volume - se troppo alto disturba i clienti nella totalità - se troppo basso innervosisce chi è interessato a quel particolare programma o canale - impostare una emittente e mantenerla a volume adeguato senza lasciare telecomandi al pubblico dominio. Anche l' illuminazione magari soffusa e non troppo intensa può aiutare a rilassare il cliente durante l' attesa.

### CURA GENERALE

La cura generale sottintende che la lavanderia debba essere sempre efficiente al massimo - la dedizione da riservare è minima - tuttavia piccoli errori potrebbero compromettere tutto il buon lavoro di presentazione, immagine e pulizia approntato sin dall' inizio - controllare quotidianamente il livello di prodotti detergenti se in taniche o la disponibilità per il pubblico se in vendita a mezzo distributore automatico - controllare in generale la buona disponibilità di qualsiasi distributore automatico, senza far mai mancare i prodotti - pulire quotidianamente i filtri essiccatoi - periodicamente

quelli lavatrici - lasciare in ordine qualsiasi cosa dentro e fuori la lavanderia - mettere a disposizione un cestino interno per la spazzatura ed uno esterno per i fumatori - quant'altro possa concorrere al decoro del proprio esercizio di lavanderia.

### STEP 6

#### AVVIARE

L' avviamento della lavanderia inizia ancora prima che il locale sia stato attrezzato e allestito - analizziamone le fasi che lo compongono:

- Promozione pre-apertura
- Istruzione del personale
- Regolarizzazione fiscale
- Stipula polizze assicurative
- Contabilità

#### PROMOZIONE PRE-APERTURA

Qualsiasi attività se promossa ancor prima del suo inizio può esser foriera di buoni risultati da subito, accorciando nel contempo i tempi necessari al pubblico affinché questi venga a conoscenza della nuova realtà - ecco allora che da subito possono essere affissi nel locale prescelto opportuni cartelli recanti il messaggio di nuova apertura attività di lavanderia self - service - preferibilmente con data presunta - avendo l' accortezza di adottare una grafica chiara ed accattivante i passanti sicuramente noteranno il messaggio e vi si soffermeranno - è altresì possibile coadiuvare questa prima strategia promozionale con altri mezzi pubblicitari. Si può pensare al semplice volantinaggio - per la verità non molto profittevole - ad azioni mirate - come la realizzazione di brochure da inviare a mezzo posta - oppure alla realizzazione di sacchetti del pane stampati con il Vs. messaggio - è bene comunque per quanto possibile

riuscire a valutare la necessità di un'azione promozionale preventiva nei termini adeguati, riservandosi magari una successiva promozione ad apertura già avvenuta, qualora si ritenga che per visibilità o facile comunicazione il negozio e l'attività non abbisognino di particolare supporto in prima fase. Ad apertura avvenuta i mezzi pubblicitari rimangono gli stessi già menzionati, a cui – soddisfazione permettendo – se ne aggiungerà un altro ancor più efficace e di maggior riscontro ovvero il passaparola di quei clienti che hanno avuto modo in via diretta di provare il servizio e rimanerne entusiasti. Va metabolizzato in ogni modo un periodo di lancio iniziale e assunto come necessario – nel quale la frequentazione da parte della clientela sarà esigua – non c'è motivo di preoccuparsene soprattutto se per la realizzazione della lavanderia sono stati adottati tutti i criteri menzionati nello step precedente – se anche pochi clienti iniziali usciranno contenti dalla Vostra lavanderia, i buoni risultati non tarderanno ad arrivare, e saranno il più bel compenso sia emotivo che economico per gli sforzi fino a quel momento fatti.

## ISTRUZIONE DEL PERSONALE

Che sia il gestore o persona incaricata, chiunque abbia titolo a condurre l'attività di lavanderia self - service deve essere in grado di affrontare e risolvere eventuali problematiche – dal semplice malfunzionamento di un macchinario ad una domanda specifica di un cliente – le semplici nozioni da imparare riguardano le caratteristiche dei macchinari ed il loro funzionamento manuale – oltre ai vari consigli che si possono rivolgere alla clientela.

Può succedere che l'utente pur conoscendo il tipo di bucato sia indeciso sul tipo di programma da scegliere solo perchè abituato ai macchinari domestici – possedendo la competenza necessaria sarà facile consigliare gli avventori sulla tipologia di programmi e o procedure per le loro esigenze. Farsi trovare sempre preparati fa parte del Vostro biglietto da visita e della Vostra lavanderia.

### REGOLARIZZAZIONE FISCALE

Gli adempimenti burocratici volti a regolarizzare la Vostra posizione fiscale sono strettamente correlati al tipo di ditta che andrete a realizzare sia essa in forma individuale, cooperativa o di società. E' bene farsi consigliare dal proprio commercialista circa l'opportunità di scegliere una determinata forma, anche dipendentemente dal numero di persone coinvolte nella realizzazione, investimento e gestione della lavanderia self - service - l'attività non prevede l'emissione di scontrino fiscale ed è soggetta alla tenuta dei conti a mezzo registro corrispettivi.

### POLIZZA ASSICURATIVA

Di pari passo all'apertura dell'esercizio di lavanderia è opportuno stipulare una polizza assicurativa che copra il committente dai rischi connessi all'attività - in particolare riguardo alle voci di responsabilità verso terzi, dei danni sull'immobile, della copertura vetri, del furto, incendio, danno elettrico e danno ai macchinari. Per una spesa che può calcolarsi in 500/700 € avrete modo di operare con tranquillità alla vostra impresa, non trascuratene l'importanza.

### CONTABILITA'

Fatta eccezione per la registrazione quotidiana dei corrispettivi e la contabilità ordinaria che prevede pagamenti di utenze e fatture di acquisto materiale di consumo, i rimanenti adempimenti di contabilità sono appannaggio del Vostro commercialista - egli Vi dovrà anche essere di aiuto per qualsivoglia chiarimento o consiglio possiate esigere in merito alla buona condotta dell'attività.

### INAUGURAZIONE

E' il caso di dire, finalmente ! Se siete arrivati fin qui potete congratularvi - rimane quest'ultimo e piacevole passo da disbrigare - piacevole perchè alla fin fine si tratta di

organizzare una festa per una attività che nasce con ottimi auspici - ci si può affidare a servizi di catering, come predisporre in autonomia il banchetto - purchè la presentazione sia all' altezza del buon lavoro ultimato - pensate a giorni festivi o prefestivi per la faticosa data, di modo da assicurarvi la maggior presenza di pubblico - se soli fatevi aiutare da qualche amico per accogliere il pubblico e informarlo sul servizio o su qualsiasi quesito Vi possa proporre. Preparazione ed accoglienza fin dal primo giorno, saranno la Vostra carta vincente !

### STEP 7

#### COSTI

Sono diverse le voci di spesa che potrebbero aiutare i buon intenzionati a stilare un business plan - tuttavia è intenzione di KTD® argomentare le componenti senza soffermarsi sulla stesura di un piano che inevitabilmente è suscettibile di parametri non sempre costanti - elenchiamo quindi per tipologia i costi da sopportare sia per lo start up che per il prosieguo dell' attività.

- Costo macchinari
- Costo allestimento
- Affitto / spese condominiali
- Utenze
- Prodotti di consumo
- Fisco
- Contabilità
- INPS
- Addetti pulizie

#### COSTO MACCHINARI

Di norma è la voce che più incide nel computo totale dell' investimento - se si escludono interventi in garanzia o di manutenzione si tratta di una spesa fissa iniziale dalla quale non ci si può esimere - sempre che non si

abbia modo di trovare fornitori che offrono il comodato d' uso  
- solitamente è una spesa che può essere affrontata anche ricorrendo al credito sotto forma di leasing.

L' ammortamento dei macchinari viene calcolato sulla base di 5 anni, anche se il buon andamento dell' attività molto spesso permette di accorciare tale periodo.

### COSTO ALLESTIMENTO

L' allestimento è la somma degli interventi di cui necessita la lavanderia per raggiungere la piena funzionalità – si va dal semplice intervento di tipo murario se il locale o il progetto lo richiedono, fino all' arredamento dell' ambiente - risulta facile farne un elenco più comprensibile:

- Intervento murario
- intervento elettrico
- Intervento idraulico
- Intervento pittura
- Intervento cartongesso
- Intervento pavimentazione
- Intervento arredo
- Intervento collaudo macchinari

Si può decidere di operare per conto proprio su uno o più interventi, economizzando in tal modo la spesa - si può anche optare per delegare solo alcuni interventi al Vostro fornitore - in ultima ipotesi è possibile incaricare la realizzazione al completo chiavi in mano della lavanderia - in tal caso si sottintende una eventuale affiliazione ad aziende che concedono l' uso del marchio. E' sicuramente la scelta più onerosa ma permette di esser sollevati all' organizzazione di tutto l' iter che porta all' apertura della lavanderia.

Si può inoltre beneficiare di uno standard che contraddistingue tutte le lavanderie di quel determinato brand - accomunandovi per tipologia di allestimento o di servizio offerto.

### AFFITTO - CONDOMINIO

Per chi non ha modo di realizzare la lavanderia in un locale di proprietà c'è la possibilità di ricorrere a locali in affitto - si tratta di una spesa periodica alla quale si possono aggiungere anche le spese condominiali qualora il contesto di collocazione lo preveda. E' bene arrivare ad un accordo favorevole con il locatore, magari iniziando a corrispondere le rate solo dal mese di apertura attività considerati anche i tempi di realizzazione che mediamente sono di 45/60 giorni. Altri tipi di benefits per il gestore sono l'affitto progressivo per cui stabilito l'importo della rata si arriva al pattuito in più anni partendo da una base inferiore, di buon auspicio specie per la fase di start up dell'attività.

### UTENZE

Molto semplicemente sono le voci che fanno riferimento alla fornitura di :

- Energia elettrica / Gas
- Acqua
- Telefono / internet

Sono tutte suscettibili di variazione in base all'utilizzo più o meno assiduo della lavanderia - risulta quindi poco utile argomentare sull'entità di ogni singola voce - è più importante invece stabilire un distinguo che va a favore del gestore - fatto salvo che l'energia elettrica è fondamentale per il funzionamento dei macchinari rimane opportuno se nelle possibilità usufruire dell'alimentazione a gas per il funzionamento degli apparecchi che hanno anche tale possibilità - a beneficio di un risparmio sensibile in bolletta.

### PRODOTTI DI CONSUMO

I prodotti di consumo sono diversi a seconda del tipo di allestimento della Vostra lavanderia - se avete scelto il predosaggio dei detersivi le voci di spesa vanno da un minimo di 3 ad un massimo di 4 prodotti, differenziati per detersivo, ammorbidente, ossigeno e disinfettante - se altresì avete optato per l'acquisto a parte dei prodotti, il

distributore acquistato potrà sicuramente contenere altri prodotti diversi da quelli elencati - tenetene conto - vanno comunque contabilizzati. Discorso a parte meritano i distributori di snack / bevande qualora abbiate scelto con il fornitore l' offerta in comodato - in tal caso non vi sono costi bensì una percentuale che Vi spetta sul venduto.

### FISCO

L' aspetto fiscale dell' attività di lavanderia è strettamente correlato ai corrispettivi nonché al tipo di ditta costituito - individuale se da soli o societaria se condividete la gestione e gli impegni economici.

### CONTABILITA'

Per la tenuta corretta della contabilità è necessario fare riferimento al commercialista di fiducia - la spesa può variare ma verosimilmente contenersi in una forchetta annua di 1.500 - 2.000 €.

### INPS

La previdenza è un' altra voce periodica variabile - non è possibile definirne uniformemente l'incidenza per qualsivoglia committente gestore.

### ADDETTI PULIZIE

Qualora pensiate di incaricare altra persona per i compiti di pulizia del locale la spesa può variare da un minimo di 200 € mensili ad un massimo di 300 € - va necessariamente messa a bilancio anche questa voce.

### ADDETTI STIRO

Il servizio di stiro può essere effettuato in prima persona o può esserne incaricata persona diversa - in ogni caso ne va considerata debitamente l' incidenza sul computo delle spese totali.



### STEP 8

#### BENEFICI

L' ampia autonomia e la facile gestione di una lavanderia self - service depongono a favore di una attività che non ha eguali: pensiamo al fatto che spesso chi decide di realizzare una lavanderia è mosso da un' esigenza di investimento secondario e che comporti il minimo impegno avendo già magari una occupazione - pensiamo anche a chi pur non avendo impiego ma condizionato dal poco tempo- il caso può essere quello di una casalinga - intende comunque realizzarsi personalmente ed aumentare le proprie risorse economiche. Si tratta di una attività che comportando un investimento relativamente contenuto permette grande libertà gestionale e non presuppone l' impiego di terze persone. Risulta molto difficile trovare attività imprenditoriali paritetiche.

#### IMPEGNO LIMITATO

Come già menzionato l' impegno da dedicare all' attività di lavanderia è veramente minimo - in termini di tempo la norma è impiegare poco più di un' ora al giorno per il controllo dell' efficienza dei macchinari e della pulizia del locale - chi ha invece disponibilità maggiore può presidiare il negozio per coadiuvare chi ne ha bisogno, fornendo così un servizio gradito alla clientela. Parlando di impegno economico non vi sono obiettivamente altre opportunità di investimento altrettanto profittevoli.

#### DIVERSIFICAZIONE CAPITALE

Talvolta l' asset del proprio portafoglio prevede l'allocazione in strumenti o investimenti alternativi e che possibilmente diano rendimenti superiori alla media - è il caso della lavanderia self -service. A rischio contenuto si associa redditività da subito con ammortamento in tempi brevi e plusvalenza del capitale investito con ritorni superiori ad altri strumenti finanziari.

## SODDISFAZIONE PERSONALE

Per chi è sempre stato mosso da spirito imprenditoriale riuscire nei propri intenti è sicuramente appagante - decidere di dar sfogo alla propria fantasia, capacità e competenza per realizzare una lavanderie self - service risulta stimolante per la varietà organizzativa che comporta - è un lavoro che va fatto con ordine in tutti gli aspetti - bisogna esser capaci di far collimare gli interventi, progettare layout, promuovere l'attività - sicuramente sarà un periodo impegnativo sotto più aspetti ma la soddisfazione a lavoro ultimato sarà impagabile.

## STEP 9

### TEMPI

Dalla ricerca del locale da adibire a lavanderie all'apertura attività il tempo potrebbe essere breve od altresì lungo. I parametri che ne condizionano la durata sono sempre gli stessi, i tempi variano - le fasi così come si succedono sono:

- Ricerca del locale
- Burocrazia
- Messa in opera
- Start up

### RICERCA DEL LOCALE

Se siete sempre stati attenti ad un negozio perchè lo consideravate potenzialmente adattabile all'attività siete fortunati - in tal caso il tempo necessario sarà quello da dedicare agli accordi con il titolare per l'affitto ed altro - nel caso stiate cercando ex novo un locale il dispendio di tempo potrebbe essere anche di mesi - in via ottimistica potrebbero bastare 1/2 mesi - ultimo caso è quello che Vi vede proprietari del negozio ed allora non vi sono problemi di sorta, potete iniziare ad affrontare la parte burocratica da subito.

### BUROCRAZIA

Il disbrigo degli impegni burocratici segue l'individuazione del locale - bisogna pensare ad ottenere i permessi necessari, stipulare contratti con i fornitori di energia, gas, acqua - ordinare i macchinari - la media del tempo impiegato è di 45/60 giorni.

### MESSA IN OPERA

La messa in opera e quindi l'allestimento ed il collaudo della lavanderia possono ben conciliarsi ed avvenire in concomitanza - solitamente non occorrono più di 15/ 20 giorni per rendere operativa una lavanderia.

### START UP

Riassumendo quindi le varie fasi sopra elencate è facile constatare che concorrono ognuna in modo diverso a dilatare i tempi per la realizzazione della lavanderia - è opportuno quindi stabilire un range, un lasso di tempo entro il quale si vedranno concretizzati i propri propositi - diciamo pure da un minimo di 60 giorni ad un massimo di 5/6 mesi.

### STEP 10

### TARGET

Qualsiasi attività imprenditoriale sottintende il raggiungimento di obiettivi - non fa eccezione il caso della lavanderia self - service: i target della Vostra nuova attività sono il numero e la tipologia dei clienti, l'incremento delle entrate, lo sviluppo e l'espansione dell'azienda.

### CLIENTI

I clienti, è palese, sono la fonte di reddito della lavanderia - oltre al numero che si auspica sia sempre crescente, è

importante fare in modo che gli avventori rappresentino tutto il pubblico potenziale del servizio. Il riferimento è alla clientela di tipo stanziale come ai single e all'utenza extracomunitaria.

### INCREMENTO ENTRATE

Il secondo obiettivo della Vostra attività è sicuramente il progressivo incremento degli introiti - fatta eccezione per un periodo iniziale di durata variabile, dovrete notare nel prosieguo un significativo aumento delle entrate - sta molto nella sensibilità propria del gestore adottare periodicamente attività di promozione al fine di ottenere risultati via via crescenti. A distanza di 1/2 anni dipendenti anche dalla collocazione della lavanderia la conoscenza del servizio dovrebbe essere tale che eventuali attività promozionali andrebbero valutate solo a compendio della già buona pubblicità indiretta fatta dai Vostri clienti con passaparola.

### CRESCITA

Parlando di obiettivi non possiamo escludere la possibilità che da una ben avviata lavanderia se ne possano realizzare altre, investendo parte della redditività derivante - sarà opportuno in tal senso stilare un piano di sviluppo che tenga conto dell'impiego di capitale, dei tempi di ammortamento e del ritorno economico ipotizzato - sta di fatto che è comune strategia adottata oramai da molti gestori che inizialmente avevano come obiettivo unico la realizzazione di una sola lavanderia self - service e che, valutatene direttamente le potenzialità hanno poi modificato il proprio pensiero.

### STEP 11

#### EXTRA

Tutto quello che non si può insegnare ma arriva dall'esperienza diretta nella realizzazione e gestione di lavanderie self - service i consigli di KTD® su:

- Tipologia clienti
- Comportamento
- Orari
- Servizi free
- Competizione
- Fidelizzazione

#### TIPOLOGIA CLIENTI

Il servizio di lavanderia self - service porta con se vantaggi tali da interessare qualsiasi fascia, tipo ed etnia di potenziali utenti - va da se che come gestori Vi troverete ad affrontare difficoltà o problematiche diverse legate alla diversa composizione del Vostro pubblico - Vi capiterà magari di dover aiutare una signora non più tanto giovane ed inesperta, come dover comprendere in una lingua che si avvicina ma non è la Vostra il messaggio o le domande di altri clienti. Spesso succederà di dover dare risposte che per voi sono banali ma che per un utente anche avvezzo non sono facili da raggiungere. KTD® non crede sia necessario specificare che pazienza e parsimonia sono i vostri assi nella manica che permettono di mettere a proprio agio il cliente - è fondamentale e non va dimenticato.

#### COMPORAMENTO

Il comportamento in qualsiasi attività che preveda l'interazione con il pubblico dovrebbe essere sempre diligente - sia che abbiate modo di accogliere i Vostri clienti perché presidiate l'esercizio, sia che dobbiate risolvere un eventuale problema contattati al telefono, tenete presente che il Vostro interlocutore 9 volte su 10 è persona inesperta e

come tale va aiutata. Gentilezza e cortesia anche nei confronti di chi, magari arrabbiato perchè incapace di far funzionare i macchinari Vi si rivolge in modi non esattamente educati. Cerchiamo di soddisfare a pieno il cliente.

### ORARI

Senza particolari condizionamenti quali possono essere regolamenti di condominio o rischi vandalici, il consiglio è di adottare orari full time 24 h - è vero che nelle ore notturne vi è un minor afflusso di clienti, ma è anche vero che in tal modo viene data la possibilità del servizio a chi non può espletarlo nell' orario diurno. In alternativa, qualora si decida per orari di apertura e chiusura sarà possibile comunque licenziare il gestore dall' impegno di aprire e chiudere l' esercizio, installando serrature elettroniche temporizzate.

### SERVIZI FREE

Tra i servizi aggiunti di carattere gratuito il più apprezzato è sicuramente quello offerto dal gestore che si fa carico per il cliente di raccogliere il bucato, lavarlo ed eventualmente asciugarlo.

Evidentemente il gestore deve essere nella possibilità di presidiare l' esercizio. Altri servizi free possono essere quelli correlati all' utilizzo di accessori di tipo ludico interni alla lavanderia - non è il caso di lucrare per l' utilizzo di giochi od altri accessori che viceversa devono solo allietare la permanenza della clientela.

### COMPETIZIONE

Competere diventa necessario laddove la Vostra attività non sia isolata e possa essere messa a confronto con altri esercizi che erogano lo stesso servizio - non solo - anche dove magari al momento Vi trovate in territorio vergine è opportuno credere che più in la nel tempo Vi saranno Vostri competitor - In realtà la concorrenza si crea qualora i contenuti siano pressochè simili, tali da spingere uno o l' altro

contendente ad apportare migliorie o modifiche significative. Ecco allora che focalizzando subito gli sforzi sulle innovazioni e le distinzioni da integrare al servizio, Vi troverete in una condizione avvantaggiata anche per il futuro, non dovendo nemmeno temere la presenza vicina di altre lavanderie.

### FIDELIZZAZIONE

Se uno degli obiettivi principali dell'impresa è la crescita altrettanto importante è il mantenimento dei target raggiunti. Per fidelizzare la Vostra clientela bisogna far in modo che il servizio sia all' altezza, surclassi quello della concorrenza, che il comportamento del gestore sia propositivo.

in definitiva che anche il cliente alle prime armi sia soddisfatto ed invogliato a ripetere l' esperienza. Dal punto di vista prettamente commerciale la fidelizzazione può avvenire per mezzo di formule diverse con occhio di riguardo alla scontistica - pensiamo all' adozione di chiavi ricaricabili che permettono un risparmio immediato per qualsiasi utilizzo oppure pensiamo ad un piano di sconti periodico che incentivi la frequentazione della lavanderia - in ogni caso il Vostro obiettivo sarà quello di rendere felice la Vostra clientela.

### FINE GUIDA